

**PENGARUH BIAYA PENITIPAN (*UJRAH*) TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH GADAI EMAS**  
(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

**Oleh :**

**Yulia Dwi Anggraini**

**NPM 1451020142**

**Program Studi : Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H/2018 M**

**PENGARUH BIAYA PENITIPAN (*UJRAH*) TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS**  
(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H/2018 M**

## ABSTRAK

Produk yang ditawarkan dalam Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung salah satunya ialah produk gadai emas. Gadai emas merupakan jasa pembiayaan yang banyak digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam produk gadai emas yang ditawarkan di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang melakukan transaksi gadai emas, biaya tersebut salah satunya ialah biaya penitipan (*ujrah*). Biaya penitipan (*ujrah*) ialah imbalan, gaji atau upah yang diberikan atas suatu manfaat barang atau jasa. Biaya penitipan (*ujrah*) merupakan bagian dari harga jual produk gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Biaya penitipan (*ujrah*) yang relatif lebih murah akan memberikan nilai lebih tinggi dan memberikan dampak tersendiri kepada nasabah. Kepuasan nasabah Pegadaian Syariah dapat timbul diantaranya karena tingkat kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi dan keamanan khususnya dalam penyimpanan barang berharga milik nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh Pegadaian Syariah agar mampu menciptakan dan mempertahankan nasabah. Namun biaya penitipan (*ujrah*) yang berfluktuasi pada umumnya akan membuat nasabah merasa tidak nyaman dalam menggadaikan emasnya. Karena Semakin tinggi harga maka permintaan akan semakin menurun hal ini selaras dengan semakin besar (mahal) biaya penitipan (*ujrah*) maka semakin rendah tingkat kepuasan nasabah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, buku-buku, serta literatur yang lain. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 87 responden. Teknik analisis data yang dilakukan ialah analisis regresi linier sederhana dengan uji t dan koefisien determinasi yang diolah melalui program SPSS versi 17.0 dengan taraf *sign* 5%.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1,517 < 1,989$ ). Demikian dapat disimpulkan bahwa variabel biaya penitipan (*ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syaiah Way Halim Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan faktor yang paling besar yang mendorong nasabah menggadaikan emasnya di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung adalah karena faktor kebutuhan yang sudah sangat mendesak.

Kata Kunci: Biaya Penitipan (*Ujrah*), Kepuasan Nasabah, Produk Gadai Emas





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat : Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung tlp. (0721) 703260**

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan  
Nasabah Gadaai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian  
Syariah Way Halim Bandar Lampung)**

**Nama : Yulia Dwi Anggraini**

**Npm : 1451020142**

**Jurusan : Perbankan syariah**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**DISETUJUI**

**Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang  
Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Erike Anggraeni, M.E.Sv., D.B.A  
NIP. 198208082011012009**

**Muhammad Iqbal, M.E.I  
NIP. 198811042015031007**

**Mengetahui,  
Ketua Prodi Perbankan Syariah**

**Ahmad Habibi, S.E., M.E  
NIP. 197905142003121003**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat : Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung tlp. (0721) 703260**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH BIAYA PENITIPAN (UJRAH) TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)** disusun oleh **Yulia Dwi Anggraini, NPM: 1451020142** Jurusan Perbankan Syari'ah, telah diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Jumat, 26 Oktober 2018**

**TIM MUNAQSAH**

**Ketua**

**: A. Zuliansyah, M.M.**

**Sekretaris**

**: Dinda Fali Rifan, M. Ak.**

**Penguji I**

**: Femei Purnamasari, M.Si.**

**Penguji II**

**: Muhammad Iqbal, M.E.I.**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. Moh. Bahrudin., M.Ag**

**NIP. 195808241989031003**







**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endero Suratmin, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Sukarame, Bandar Lampung*

**SURAT PERNYATAAN**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Dwi Anggraini

NPM : 1451020142

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas** (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bandar Lampung, 08 Agustus 2018

Penyusun

Yulia Dwi Anggraini

NPM. 1451020142

## MOTTO

..... وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَدَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ  
بِالْعُرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٢٣٣﴾

Artinya : “..... Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Baqarah: 233).



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta (Ayahanda Sardi dan Ibunda Sugiarti) yang kuhormati, yang kusayangi, dan yang kubanggakan yang telah membesarkanku, merawatku, mendidikku dengan sepenuh hati, serta ketulusan atas limpahan doa untukku dan yang selalu memberikan dukungan materil dan moril selama ini. Semoga selalu diberikan nikmat sehat, nikmat iman, dan rezeki yang berlimpah oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Aamiin Allahumma aamiin
2. Kakak dan adikku terkasih, Eka Kurnia Wandari, S.Pd. dan Muhammad Cahyo Nugroho yang telah memberi motivasi serta dukungan materil dan moril sehingga penulis tidak merasa kesulitan menyelesaikan pendidikan ini.
3. Keponakanku tersayang M. Arka Al-Faruq yang telah menemani serta memberikan canda tawa.
4. Saudara dan Saudariku yang telah menyemangati dan memberi nasihat dalam pembuatan skripsi ini.
5. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan membimbingku.



## RIWAYAT HIDUP

Yulia Dwi Anggraini merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan yang sangat bahagia bapak Sardi dan ibu Sugiarti, yang di lahirkan ke dunia pada tanggal 09 Juli 1996 di Kota Bandar Lampung.

Pada tahun 2002 penulis telah menyelesaikan pendidikan di Taman Kanak-kanak Arrusydah 1 Kedaton Bandar Lampung. Pada tahun 2002 penulis melanjutkan pendidikan dan lulus pada tahun 2008 di Sekolah Dasar Negeri 03 Kampung Sawah Lama. Pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan dan lulus pada tahun 2011 di Madrasah Tsanawiah 1 Tanjung Karang. Selanjutnya pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan dan berhasil lulus pada tahun 2014 di Sekolah Menengah Atas Gajah Mada Bandar Lampung.

Pada tahun 2014, setelah menyelesaikan pendidikan SMA, penulis langsung melanjutkan pendidikan tinggi Strata satu (S1) di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2018.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Tiada yang lebih layak selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya juga para umat yang senantiasa istiqamah dijalan-Nya.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan, bantuan, arahan, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menghaturkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Erike Anggraeni, M.E.Sy., D.B.A. selaku dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung sekaligus pembimbing I atas segala masukan, arahan, petunjuk, kesabaran dan keikhlasan hati dalam membimbing dan mengarahkan selama penulisan skripsi ini.



4. Bapak Muhammad Iqbal, M.E.I. selaku dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung sekaligus dosen pembimbing II atas segala bimbingan, petunjuk, kesabaran serta keikhlasan hati dalam membimbing dan mengarahkan selama penulisan skripsi ini.
5. Pemimpin dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan perpustakaan umum UIN Raden Intan Lampung, serta Bapak dan Ibu dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
6. Kepala Unit Pegadaian Syariah Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian serta memberikan data yang peneliti butuhkan.
7. Sahabat terbaikku Diana Martalova, Riska Trisna Nuraini, Sri Wahyuni dan Riski Melina Sari yang telah menyemangati, memotivasi, mendoakan, menasehati, memberi masukan serta meluangkan waktunya untuk mendengarkan curhatanku pada saat pembuatan skripsi ini.
8. Teman terbaikku yang selalu disisi baik suka maupun duka Meutia Resky Oisina, Depi Riski Amelia dan Qori Aulia yang selalu menyemangati, memotivasi, mendoakan, menasehati, memberi masukan serta meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini.
9. Teman baikku Rizky Amelia, Meta Marciria yang selalu memotivasi, menyemangati, dan saling mendoakan, serta memberikan masukan kepada peneliti. Semoga Allah memudahkan kita dalam segala urusan.  
Aamiin Allahumma aamiin

10. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga bantuan dari Bapak/Ibu/Saudari mendapatkan balasan dan keberkahan dari Allah SWT. Amiin Allahumma aamiin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu, dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal'Alamiin.





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Strategi Harga .....	13
1. Pengertian Harga .....	13
2. Strategi Penetapan Harga .....	15
B. Kepuasan Nasabah .....	17
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	17
2. Mengukur Kepuasan Nasabah .....	18
3. Kepuasan Nasabah dalam Persepektif Islam .....	21
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ..	21
5. Strategi Dalam Kepuasan Pelanggan .....	22
C. Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) .....	25
1. Pengertian Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> ) .....	25
2. Landasan Hukum <i>Ujrah</i> .....	26
3. Rukun <i>Ujrah</i> .....	27
4. Syarat <i>Ujrah</i> .....	28
5. Berakhirnya <i>Ujrah</i> .....	28
6. Biaya <i>Ujrah</i> /Pemeliharaan Barang Jaminan.....	29
D. Gadai ( <i>Rahn</i> ) .....	31
1. Pengertian Gadai ( <i>Rahn</i> ) .....	31
2. Dasar Hukum Gadai .....	32
3. Rukun dan Syarat Gadai.....	33
E. Penelitian Terdahulu .....	34
F. Kerangka Pemikiran.....	37
G. Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis ....	38

### **BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN**

A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	40
B. Sumber Data.....	41
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Devinisi Variabel Penelitian .....	46
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reabilitas .....	49
3. Uji Normalitas .....	50
4. Uji Hipotesis.....	51

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
1. Pengertian Pegadaian Syariah .....	53
2. Profil Objek Penelitian.....	53
3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah .....	54
4. Struktur Organisasi.....	55
5. Produk-Produk Pegadaian Syariah.....	59
6. Prinsip Oprasional Pegadaian Syariah .....	65
7. Keuntungan Pegadaian Syariah.....	66
B. Gambaran Umum Responden .....	67
C. Hasil Analisis Data.....	71
1. Uji Validitas .....	71
2. Uji Reliabilitas.....	72
3. Uji Asumsi Klasik .....	73
D. Uji Hipotesis.....	74
1. Regresi Linier Sederhana .....	74
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	75
3. Uji Parsial (Uji t) .....	76
E. Pembahasan.....	76

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	81

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perhitungan Biaya <i>Ujrah</i> pada Pembiayaan Gadai Emas .....	8
Tabel 3.1	Daftar Variabel, Definisi Operasional, Indikator, Pernyataan .....	47
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Agama .....	68
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Waktu Menggunakan Jasa di Pegadaian Syariah Way Halim.....	70
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas .....	72
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.10	Hasil Regresi Linier Sederhana, Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi di Pegadaian Syariah Way Halim .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Riset
- Lampiran 2 : Angket/Kuesioner
- Lampiran 3 : Data Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Daftar Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Output Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 9 : SK Pembimbing
- Lampiran 10 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 11 : Berita Acara Munaqasah
- Lampiran 12 : Blangko Konsultasi
- Lampiran 13 : Dokumentasi





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Sebelum melangkah pada pembahasan selanjutnya, penulis akan terlebih dahulu menjelaskan arti dan maksud dari istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini guna mempertegas pokok bahasan dan diharapkan tidak akan menimbulkan pemahaman yang berbeda dengan apa yang penulis maksudkan. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung)”**. Adapun istilah-istilah yang perlu mendapat penjelasan adalah sebagai berikut:

1. **Pengaruh** dalam istilah penelitian disebut dengan akibat asosiatif yaitu suatu penelitian yang mencari atau bertautan nilai antara satu variabel dengan variabel yang lain.<sup>1</sup>
2. **Biaya Penitipan (*Ujrah*)** yang mempunyai arti upah atau gaji.<sup>2</sup> Atau dapat juga diartikan uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa.<sup>3</sup> *Ujrah* merupakan harga sewa atau harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian.

---

<sup>1</sup>Sugiono, *Penelitian Administratif* (Bandung: Alfa Beta, 2001), h. 7.

<sup>2</sup>Ridwansyah, *Mengenal Istilah-Istilah Dalam Perbankan Syariah* (Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA), h. 25.

<sup>3</sup>Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Amzah, 2013), h. 321.

3. **Produk Gadai Emas** merupakan salah satu produk layanan pembiayaan untuk segala keperluan bagi perorangan dengan menggunakan prinsip (*arrahn*) yang berdasarkan pada jasa penyimpanan dan pemeliharaan harian atas jaminan. *Ar-rahn* adalah menahan salah satu harta milik sipeminjam sebagai jaminan yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Dalam istilah bahasa gadai (*al-Rahn*) berarti *al- Thubut* dan *alh-abs* yaitu penetapan dan penahanan.<sup>4</sup>

4. **Kepuasan nasabah** Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan).<sup>5</sup>

Berdasarkan dari definisi diatas maka peneliti akan meneliti Pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

---

<sup>4</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Press, 2014), h. 105.

<sup>5</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks 2005), h. 70.

## B. Alasan Memilih Judul

### 1. Alasan Objektif

*Ujrah* adalah upah atau pengorbanan materi yang dikeluarkan oleh bank dalam hal pelaksanaan akad gadai dengan penggadai (*rahin*). Karena biaya penitipan (*ujrah*) merupakan upah yang dikeluarkan Pegadaian maka pihak Pegadaian yang lebih mengetahui dalam menghitung rincian biaya penitipan (*ujrah*). Setelah Pegadaian menghitung total biaya penitipan (*ujrah*) kemudian nasabah atau penggadai mengganti biaya penitipan tersebut. Namun tidak banyak atau bahkan sangat jarang nasabah yang mengetahui rincian biaya penitipan tersebut. Pegadaian hanya menginformasikan total biaya penitipan (*ujrah*) yang harus ditanggung oleh nasabah atau penggadai tanpa menyebutkan rinciannya. Keterbukaan dalam menginformasikan rincian biaya penitipan tersebut sangat penting dalam rangka keterbukaan yang kaitannya dengan *rida bi al-rida*, karena biaya penitipan tersebut dibebankan kepada nasabah atau penggadai. Dengan adanya keterbukaan dan informasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

### 2. Alasan Subjektif

- a. Penelitian ini belum pernah dilakukan, diteliti dan dibahas sebelumnya oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung.



- b. Judul yang diajukan sesuai dengan bidang keilmuan yang saat ini sedang ditempuh peneliti, yaitu Perbankan Syariah.

### C. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini banyak didirikan lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang menjalankan kegiatannya dengan menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan, termasuk lembaga keuangan syariah. Berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini didukung oleh kondisi penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam dengan alasan bahwa bank syariah atau lembaga keuangan syariah lainnya lebih aman untuk melakukan transaksi karena semua dasar dan hukumnya berlandaskan pada hukum Islam. Selain itu masyarakat banyak yang merasakan pentingnya kehidupan sesuai syariah dan kaidah Islam yakni kehidupan yang terhindar dari unsur *magrib* (*maisir, gharar dan riba*). Maka bukankah hal yang mustahil apabila lembaga keuangan syariah mendapatkan respon yang baik dari masyarakat karena lembaga keuangan syariah memiliki beberapa karakter yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang diinginkan masyarakat seperti: tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk *riba*, menetapkan uang sebagai alat ukur bukan komoditas yang diperdagangkan dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa atau yang bisa disebut dengan bagi hasil.<sup>6</sup>

Penerapan prinsip-prinsip syariah pada lembaga keuangan syariah bertujuan untuk meningkatkan kemaslahatan umat manusia dan untuk

---

<sup>6</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009) h.388-389

menghindarkan manusia dari sistem *ribawi*, karena *riba* telah diharamkan dalam ajaran Islam. Seperti firman Allah dalam Al-Quran Surat Al-Imran Ayat 130 :

وَنَلْعَلَّكُمْ لَتَّخَذُوا مُضَعَفَةً أَضْعَافَ رَبِّوَاتٍ أَكُلُوا إِلَّا أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
تُفْلِحُوا

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.*

Sedangkan pengertian *riba* sendiri adalah tambahan yang telah dipersyaratkan sebelumnya baik sebagai imbalan atas penundaan waktu pembayaran hutang maupun bukan karena faktor penundaan pembayaran.<sup>7</sup>

Perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Perum pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Perum Pegadaian Syariah adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak dalam bidang jasa penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai dengan menggunakan prinsip syariah. Perusahaan Umum Pegadaian Syariah dalam memberikan pembiayaan dananya dilakukan dengan jaminan benda bergerak atau tidak bergerak yang disebut dengan gadai. Menjadikan barang yang mempunyai nilai (harta) dalam pandangan syariat sebagai jaminan utang, yang

<sup>7</sup>Abdul Basith Junaidy, *Asas Hukum Ekonomi & Bisnis Islam cet. 1* (Surabaya: Cahaya Intan, 2014) h. 129

memungkinkan untuk mengambil seluruh atau sebagian utang dari jaminan tersebut, itulah yang disebut gadai (*ar-rahn*). Gadai adalah akad perjanjian pinjam meminjam dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan utang.<sup>8</sup>

Pada saat ini kebutuhan terhadap uang tunai terkadang menjadi kebutuhan yang tidak terduga-duga. Dalam kegiatan sehari-hari uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan dan yang menjadi masalah terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang dimiliki. Kalau sudah demikian maka mau tidak mau kita mengurangi untuk membeli berbagai keperluan yang dianggap tidak penting, namun untuk keperluan yang sangat penting terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada seperti Pegadaian Syariah.

Pegadaian merupakan salah satu alternatif pendanaan yang sangat efektif karena tidak memerlukan persyaratan rumit yang dapat menyulitkan nasabah dalam pemberian dana.<sup>9</sup> Cukup dengan membawa barang jaminan yang bernilai ekonomis, masyarakat sudah bisa mendapatkan dana untuk kebutuhannya, baik produktif maupun konsumtif. Disamping itu proses pencairan dana yang terbilang cepat dan mudah.

---

<sup>8</sup>Hendi Suhendi, *Op.Cit.* h. 106.

<sup>9</sup>Muhammad Firdaus, NH, dkk, *Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah* (Jakarta : Renaisan, 2005), h. 13



Pegadaian syariah memberikan pembiayaan dengan menahan salah satu harta milik peminjam (*rahin*) sebagai jaminan atas harta yang diterima.<sup>10</sup> Melalui Akad *Rahn* nasabah menyerahkan barang yang akan digadaikan dan kemudian Pegadaian Syariah menyimpan atau merawat ditempat yang telah disediakan. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbul biaya atas jasa pengelolaan mahrun, yaitu biaya yang diambil untuk biaya penitipan tempat, pengamanan dan pemeliharaan *mahrun* milik *rahin* selama digadaikan. atas dasar ini dibenarkan bagi Pegadaian Syariah mengenakan biaya penitipan sewa tempat kepada nasabah.

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* disebutkan beberapa hal tentang akad *Rahn*.<sup>11</sup> Salah satunya adalah pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *Rahn* dibolehkan dengan ketentuan yang ada. *Rahn* apabila jatuh tempo *murtahin* harus memperingatkan *rahin* untuk segera melunasi hutangnya. Oleh karena itu Pegadaian syariah menghubungi nasabah melalui telepon ataupun surat untuk pemberitahuan utang gadai telah jatuh tempo pembayaran. Hal ini termasuk salah satu layanan (*Service*) yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah agar nasabah tidak kehilangan barang gadai. Beberapa keterangan tambahan mengenai gadai syariah disebutkan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No:

---

<sup>10</sup>Djoko Muljono, *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi, 2015), h. 233.

<sup>11</sup>*Ibid.* h. 234.

26/DSN-MUI/III/2002 bahwa *Rahn* Emas juga diperbolehkan berdasarkan prinsip *rahn*.<sup>12</sup>

Produk yang ditawarkan dalam Pegadaian Syariah salah satunya adalah produk gadai emas. Dalam produk gadai emas syariah terdapat biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan gadai emas syariah. Biaya-biaya itu diantaranya biaya administrasi yang dibayar dimuka dan biaya penitipan dibayar pada saat jatuh tempo atau pelunasan pinjaman. Dengan adanya biaya tersebut ada salah satu biaya berfluktuasi yang harus ditanggung oleh nasabah yaitu biaya penitipan.

Berdasarkan uraian diatas biaya penitipan (*ujrah*) barang gadai syariah didasarkan kepada besarnya harga taksiran barang yang digadaikan. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1  
Perbandingan Biaya Penitipan pada Pembiayaan Gadai Emas di  
Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional

Golongan	Pegadaian Syariah	Pegadaian Konvensional
A : Rp. 50.000 – Rp 500.000	0,45% x harga taksiran emas	0,75% x besarnya pinjaman
B : Rp. 550.000 – Rp. 20.000.000	0,71% x harga taksiran emas	1,150% x besarnya pinjaman
C : Rp. 20.100.00 – Keatas	0,62% x harga taksiran emas	1,00% x besarnya pinjaman

Sumber : Pedoman Oprasional Pegadaian Syariah dan Pegadaian Konvensional

<sup>12</sup>*Ibid.* h. 302.

Berdasarkan tabel diatas penetapan besarnya *ujrah* dipegadaian syariah dapat dijelaskan sebagai beriku : Pada jumlah pinjaman yang kecil (golongan A: Rp. 50.000 s/d Rp. 500.000) pegadaian syariah menerapkan *ujrah* per 10 hari sebesar 0,45% dari nilai taksiran. Pada jumlah pinjaman golongan B: Rp. 5.100.000 s/d Rp. 20.000.000 pegadaian syariah menerapkan *ujrah* per 10 hari sebesar 0,71% dari nilai taksiran. Pada jumlah pinjaman golongan C: Rp. 20.100.000 s/d keatas pegadaian syariah menerapkan *ujrah* per 10 hari sebesar 0,62% dari nilai taksiran. Sedangkan pada pegadaian konvensional penetapan biaya penitipan (*ujrah*) ditentukan dengan sewa modal (bunga) yang diberikan mulai dari 0,75% 1,150% 1,00% per 15 hari dari besarnya pinjaman.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa besarnya biaya penitipan (*ujrah*) dipegadaian konvensional didasarkan pada besarnya pinjaman. Jadi semakin besar uang pinjaman yang diambil maka semakin besar juga biaya penitipannya (*ujrah*). Biaya penitipan (*ujrah*) dipegadaian konvensional dihitung per 15 hari.

Sedangkan pada pegadaian syariah biaya penitipan (*ujrah*) dihitung per 10 hari. Untuk biaya administtrasi dan biaya *ujrah* tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman tetapi berdasarkan taksiran harga barang yang digadaikan.<sup>13</sup> Sedangkan besarnya jumlah pinjaman itu sendiri tergantung dari nilai jaminan yang diberikan, semakin besar

---

<sup>13</sup> *Ibid.*



nilai barang yang digadaikan maka semakin besar pula jumlah pinjaman yang diperoleh nasabah.<sup>14</sup>

Dengan adanya penetapan biaya penitipan (*ujrah*) pada umumnya membuat nasabah gadai emas merasa tidak nyaman dalam melakukan transaksi gadai emas. Karena apabila biaya penitipan (*ujrah*) tinggi maka kemungkinan nasabah akan kehilangan emas tersebut karena nasabah tidak sanggup membayar/menebus emas yang digadaikan. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas berkaitan dengan biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mas Mir'atul Mafaza Mutiara (2015) tentang “Pengaruh Biaya Sewa Tempat Terhadap Minat Nasabah Dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya” menyatakan bahwa biaya sewa tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih produk gadai emas.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Tristia Harni (2012) tentang “Pengaruh Biaya Administrasi, Tarif *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas” menyatakan bahwa tarif *ujrah* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

---

<sup>14</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 249.

keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas dipegadaian syariah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Arifah Afriana (2016) tentang “Pengaruh Nilai Taksiran Dan Biaya *Ijarah* Terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Gadai Emas di Pegadaian Syariah Cabang Abdullah DG. Sirau Makassar” menyatakan bahwa biaya ijarah berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas.

Penelitian yang dikemukakan diatas menunjukkan adanya perbedaan hasil, karena perbedaan hasil tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas** (Studi Kasus Pada Pegadaian Syaiah Way Halim Bandar Lampung)”

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan, yakni sebagai berikut :

Apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung?

## E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari dibuatnya penelitian ini adalah :

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang praktik penetapan biaya penitipan (*ujrah*) pada produk gadai emas di pegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dan sebagai bahan pertimbangan untuk para pihak-pihak terkait untuk dijadikan salah satu acuan dalam melakukan proses transaksi gadai emas sekaligus mempertajam analisis teori dan praktik terhadap produk gadai emas

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Staregi Harga

##### 1. Pengertian Harga

Harga adalah jumlah uang yang diterima oleh penjual dan hasil penjualan suatu produk barang atau jasa, yaitu penjualan yang terjadi pada perusahaan atau tempat usaha/bisnis. Harga tersebut tidak selalu merupakan harga yang benar-benar terjadi sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli (*price*).<sup>15</sup> Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia harga adalah nilai barang yang ditentukan dan dirupakan dengan uang.<sup>16</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa harga adalah nilai dari suatu barang atau jasa yang menjadi penentu dari jumlah uang yang dibayarkan atau diterima penjual atas produk yang terjual, baik harga yang ditetapkan penjual maupun hasil dari tawar menawar antara pembeli dan penjual.

Istilah yang digunakan untuk mengacu pada harga bisa beranekaragam. Ini menunjukkan bahwa penetapan harga sangat tergantung kepada jenis produk spesifik yang dijual. Biasanya para pemasar menetapkan harga untuk kombinasi antara :

---

<sup>15</sup>Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 302

<sup>16</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 482



- a. Barang atau jasa spesifik yang menjadi objek transaksi.
- b. Sejumlah layanan pelengkap (seperti pengiriman, instalasi, pelatihan, reparasi, pemeliharaan, dan garansi).
- c. Manfaat pemuasan kebutuhan yang diberikan oleh produk yang bersangkutan.

Harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan elemen lainnya menimbulkan biaya. Harga merupakan penetapan jumlah yang harus dibayarkan oleh pelanggan untuk memperoleh suatu produk dan harga suatu barang atau jasa merupakan penentu bagi permintaan pasar.<sup>17</sup> Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penetapan harga adalah biaya, keuntungan, praktek saingan dan perubahan kegiatan pasar. Kebijakan harga ini menyangkut pula penetapan jumlah potongan dan sebagainya yang berhubungan dengan harga. Penetapan/penentuan harga menjadi sangat penting karena harga menentukan laku atau tidaknya produk dan jasa yang ditawarkan. Pada dasarnya harga di lembaga keuangan merupakan suatu biaya. Biaya tersebut diantara ialah biaya administrasi, biaya sewa, biaya asuransi dan biaya-biaya lainnya. Tujuan penentuan harga secara umum adalah untuk bertahan hidup, memaksimalkan laba, untuk memperbesar market

---

<sup>17</sup>Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*, h.233

share, untuk meningkatkan mutu produk dan membandingkan harga dengan pesaing.

## 2. Strategi Penetapan Harga

Terdapat beberapa strategi yang digunakan dalam menetapkan harga :

### a. Penetapan Harga Jual

Keputusan penetapan harga seperti halnya keputusan bauran pemasaran yang lainnya, harus berorientasi pada pembeli yang efektif, mencakup memahami seberapa besar nilai yang ditempatkan konsumen atas manfaat yang mereka terima dari produk dan penetapan harga yang sesuai dengan nilai pembeli.

### b. Elastisitas Harga

Seberapa responsif permintaan terhadap suatu perubahan harga jika permintaan hampir berubah karena sedikit perubahan harga maka permintaan tersebut tidak elastis atau inelastis. Jika permintaan berubah banyak, maka perubahan tersebut elastis. Semakin tidak elastis suatu permintaan, semakin besar penjual menaikkan harga.

### c. Perbandingan Harga Pesaing

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan harga perusahaan adalah harga pesaing dan kemungkinan reaksi pesaing atau tindakan penetapan harga yang dilakukan

perusahaan. Seorang konsumen cenderung membeli suatu produk akan mengevaluasi serta nilai dari perbandingan sejenis lainnya.<sup>18</sup>

Selain tiga strategi di atas, Hermann juga mengemukakan tentang strategi harga yaitu:

a. Keterjangkauan Harga

Keterjangkauan harga adalah harga sesungguhnya dari suatu produk yang tertulis di suatu produk yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Artinya pelanggan cenderung melihat harga akhir dan memutuskan apakah akan menerima nilai yang baik seperti yang diharapkan. Harapan pelanggan dalam melihat harga yaitu :

- 1) Harga yang ditawarkan mampu dijangkau oleh pelanggan secara *financial*.
- 2) Penentuan harga harus sesuai dengan kualitas produk sehingga pelanggan dapat mempertimbangkan dalam melakukan pembelian.

b. Diskon / Potongan Harga

Diskon merupakan potongan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atas aktifitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjual.

---

<sup>18</sup>Philip Kotler, Gary Armstrong , *Dasar – dasar Pemasaran* (Jakarta : Prehallindo, 2005), h. 452.

### c. Cara Pembayaran

Cara pembayaran sebagai prosedur dan mekanisme pembayaran suatu produk/jasa sesuai ketentuan yang ada. Kemudahan dalam melakukan pembayaran dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan bagi nasabah dalam melakukan keputusan pembelian.<sup>19</sup>

## B. Kepuasan Nasabah

### 1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen (nasabah) dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen (nasabah) dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>20</sup> Secara umum kepuasan konsumen (nasabah) dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari perbandingan antara produk yang dibeli dan sesuai atau tidak dengan harapannya.

Sedangkan secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup>Hermann, et. al. *The Social Influence Of Brand Community : Evidence From European Car Clubs* (Journal Marketing : 2007), Vol 69 1.

<sup>20</sup>Walker, *Managing Customer Dissatisfaction Through effective Complaint Management System* (Journal of Management Strategy, 2001), h. 35.

<sup>21</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 138-139.



## 2. Mengukur Kepuasan Nasabah

### a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk dan jasa spesifik tertentu. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya. *Pertama*, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. *Kedua*, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk dan jasa pesaing.

### b. Dimensi Kepuasan Pelanggan.

Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen – komponennya. Umumnya, proses semacam ini terdiri atas empat langkah. *Pertama*, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. *Kedua*, meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. *Ketiga*, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. *Keempat*, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*).

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung. Tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*).

Kepuasan pelanggan diukur secara *behavioral* dengan cara menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

e. Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*).

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, *broker* rumah, asuransi jiwa, *tour* keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Costumer Dissatisfaction*).

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan,

kembali produk dari pasar), *defections* (konsumen beralih kepesaing).<sup>22</sup>

Kotler menyatakan bahwa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut.<sup>23</sup>

- a. Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)
- b. Survei pelanggan (*Customer surveys*)
- c. Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)
- d. Analisa kehilangan pelanggan (*Lost customer analysis*)

Ada 5 kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa dan mempengaruhi penilaian konsumen atas kualitas jasa.<sup>24</sup>

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan pandangan penyedia jasa.
- b. Kesenjangan antara pandangan penyedia jasa dan spesifikasi kualitas jasa
- c. Kesenjangan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan konsumen.

---

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: ANDI, 2004), h. 101.

<sup>23</sup>Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia 2005), h. 50.

<sup>24</sup>*Ibid.* h. 58.

### 3. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

- 
- a. Sifat Jujur
  - b. Sifat Amanah
  - c. Benar
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupyodi untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:<sup>25</sup>

- a. Kualitas produk yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.

---

<sup>25</sup>Rambat Lupyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*(Jakarta: Salemba Empat, 2013) hal.264



- b. Kualitas pelayanan atau jasa yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi
- d. Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan
- e. Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

##### 5. Strategi Dalam Kepuasan Pelanggan

Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

- a. *Relation Marketing* yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. *Relationship Marketing* berdasar pada:
  - 1) Fokus customer retention
  - 2) Orientasi manfaat produk
  - 3) Orientasi jangka panjang

- 4) Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
- 5) Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi
- 6) Kontak dengan pelanggan sangat tinggi
- 7) Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi

b. *Strategi Superior Customer Service*. Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan *customer service* yang lebih baik akan membebaskan harga yang lebih tinggi daripada produk atau jasa yang dihasilkan.

c. *Strategi unconditional guarantees atau extra ordinary guarantees*. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

d. Strategi penanganan keluhan yang efisien. Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi pelanggan yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan. Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan public relation terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei pelanggan, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

f. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) Merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini melibatkan pelanggan dalam proses mengembangkan produk / jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup>*Ibid.* h. 60-73.

### C. Biaya Penitipan (*Ujrah*)

#### 1. Pengertian Biaya Penitipan (*Ujrah*)

Ujrah di dalam kamus perbankan syariah yakni imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan.<sup>27</sup>

Ujrah sendiri dalam bahasa Arab mempunyai arti upah atau upah dalam sewa menyewa, sehingga pembahasan mengenai ujrah ini termasuk dalam pembahasan ijarah yang mana ijarah sendiri mempunyai arti sendiri.

Yang mana arti Ijarah secara etimologi berasal dari kata *alajru* yang berarti *al-'Iwadh* atau pergantian, dari sebab itulah *ats-Tsawabu* dalam konteks pahala dinamai juga *al-Ajru* yakni upah.<sup>28</sup>

Secara terminologi, ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.

Dalam akad ijarah selalu disertai dengan kata imbalan ataupun upah yang mana disebut juga dengan ujrah. Namun di dalam perbankan nama lain dari ujrah diantaranya adalah upah atau imbalan (*fee*).

---

<sup>27</sup>Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 162.

<sup>28</sup>Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2010), Ed. 1, Cet. 1, h. 277.



## 2. Landasan Hukum *Ujrah*

Hukum *ujrah* menurut jumhur ulama adalah mubah atau boleh bila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh syara’.

Kebolehan *Ujrah* Berdasarkan Hukum Al-Quran Seperti yang di jelaskan pada QS Al-Baqarah Ayat 233 yang berkaitan dengan Biaya penititan/Upah (*Ujrah*) :

..... وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْعُرْفِ وَأَتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya : “..... Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Baqarah: 233).

Yang menjadi dalil dari ayat diatas ialah ungkapan “Apabila kamu memberikan pembayaran yang patut” Ungkapan tersebut menunjukkan adanya jasa yang diberikan berkat kewajiban membayar upah (*fee*) secara patut. Dalam hal ini termaksud didalamnya jasa penyewaan atau biaya pentipan.

### 3. Rukun *Ujrah*

Menurut jumhur ulama rukun *ujrah* ada empat, yaitu:<sup>29</sup>

- a. Dua orang yang berakad
- b. *Sighat* (ijab dan qabul)
- c. Sewa atau imbalan
- d. Manfaat

Adapun syarat-syarat *ujrah* sebagaimana ditulis Nasrun Haroen sebagai berikut:<sup>30</sup>

- a. Yang terkait dengan dua orang yang berakad. Menurut ulama Syafi'iyah dan Hanabilah disyaratkan telah balig dan berakal.
- b. Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad. Apabila salah seorang diantaranya terpaksa melakukan akad ini, maka akad tidak sah.
- c. Manfaat yang menjadi objek akad harus diketahui, sehingga tidak muncul perselisihan dikemudian hari. Kejelasan manfaat itu dapat dilakukan dengan menjelaskan jenis manfaatnya.
- d. Objek akad boleh diserahkan dan digunakan secara langsung dan tidak ada cacatnya.
- e. Objek akad itu sesuatu yang dihalalkan oleh *syara'*
- f. Yang disewakan itu bukan suatu kewajiban bagi penyewa.
- g. Objek akad itu merupakan sesuatu yang disewakan.

---

<sup>29</sup> Abdul Rahman Ghazaly, *Op.cit.* h. 278.

<sup>30</sup> *Ibid.* h. 279.

- h. Upah atau sewa dalam ujrah harus jelas, tertentu, dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomi

#### 4. Syarat *Ujrah*

Untuk sahnya *ujrah* sesuatu yang dijadikan sebagai upah atau imbalan harus memenuhi syarat. Para ulama telah menetapkan syarat *ujrah* yaitu:

- a. *Ujrah* atau imbalan adalah sesuatu yang dianggap harta dalam pandangan syari'ah (*mal mutaqawwim*) dan diketahui.
- b. Sesuatu yang berharga atau dapat dihargai dengan uang sesuai dengan adat kebiasaan setempat. Kalau ia berbentuk barang, maka ia harus termasuk barang yang boleh diperjual belikan. Kalau ia berbentuk jasa, maka ia harus jasa yang tidak dilarang syara'.
- c. *Ujrah* atau imbalan bukan manfaat atau jasa yang sama dengan yang disewakan. Misalnya imbalan sewa rumah dengan sewa rumah, upah mengerjakan sawah dengan mengerjakan sawah. Dalam pandangan ulama Hanafiyyah syarat seperti ini bisa menimbulkan *riba nasi'ah*.

#### 5. Berakhirnya *Ujrah*

- a. Menurut Hanafiyyah *ujrah* berakhir dengan meninggalnya salah seorang dari dua orang yang berakad. *Ujrah* hanya hak manfaat, maka hak ini tidak dapat di wariskan karena kewarisan berlaku untuk benda yang dimiliki.

- b. Sesuatu yang diijarahkan hancur atau mati misalnya hewan sewaan mati, rumah sewaan hancur.
- c. Manfaat yang di harapkan telah terpenuhi atau pekerjaan telah selesai kecuali ada uzur atau halangan.
- d. Akad berakhir *iqalah* (menarik kembali). *Ijarah* ataupun *ujrah* adalah akad *muawadah*, proses pemindahan benda dengan benda, sehingga memungkinkan untuk *iqalah* seperti pada akad jual beli. Di antara penyebabnya misalnya adalah terdapat aib pada benda yang disewa yang menyebabkan hilang atau berkurangnya manfaat pada benda itu.<sup>31</sup>

#### 6. Biaya *Ujrah*/Pemeliharaan Barang Jaminan

Tabel 2.1

Perhitungan Harga Penitipan (*Ujrah*)

No	Tarif Ujrah
1.	$\text{Rp.}45/10.000 \times \text{Taksiran} \times \text{Jangka waktu}/10\text{hari}$
2.	$\text{Rp.}71/10.000 \times \text{Taksiran} \times \text{Jangka waktu}/10\text{hari}$
3.	$\text{Rp.}62/10.000 \times \text{Taksiran} \times \text{jangka waktu}/10\text{hari}$

Keterangan :

Taksiran : Harga / Nilai Suatu Barang

Tarif : (Rp. 45 Rp. 71 Rp. 62) adalah ketentuan tarif  
Pegadaian Syariah

K : Konstanta ditetapkan Rp. 10.000

<sup>31</sup>Abdul Rahman Ghazaly, *Op. cit.* h. 284.

Jangka Waktu : waktu pinjaman barang yang digadaikan dihitung persepuluh hari.

Dari rumus diatas jelas sekali bahwa pihak pegadaian menetapkan biaya penitipan (*ujrah*) bukan dari jumlah pinjaman nasabah, karena yang dihitung adalah besarnya nilai taksiran, angka 10.000 adalah angka konstanta yang digunakan pihak pegadaian dalam menghitung biaya penitipan, sedangkan tarif yaitu angka (Rp. 45, 71 dan 62) adalah penentuan tarif standar yang digunakan gadai syariah.

Ketentuan – Ketentuan biaya penitipan (*ujrah*) sebagai pembentuk laba pegadaian syariah sebagai berikut:

1. Biaya jasa penitipan/penyimpanan dihitung dari nilai taksiran emas.
2. Jangka waktu gadai ditetapkan 120 hari kalender. Perhitungan tarif jasa simpan dengan kelipatan sepuluh hari dihitung sejak pinjaman rahn sampai dengan tanggal melunasi pinjaman. Satu hari dihitung sepuluh hari atau dapat dihitung menurut satuan terkecil.
3. Biaya penitipan dihitung berdasarkan volume atau nilai barang.
4. Rahin dapat melunasi sebelum jatuh tempo.
5. Biaya jasa penitipan/penyimpanan dibayar pada saat melunasi pinjaman.



## D. Gadai (*Rahn*)

### 1. Pengertian Gadai (*Rahn*)

Dalam istilah bahasa gadai (*al-Rahn*) berarti *al- Thubut* dan *alh-abs* yaitu penetapan dan penahanan.<sup>32</sup> Ada pula yang menjelaskan bahwa *al-Rahn* adalah terkurung atau terjat.<sup>33</sup>

Transaksi gadai juga ditemukan dalam fiqih, ini berarti bahwa pinjam meminjam dalam hukum gadai juga telah dikenal dan dipraktikkan umat muslim sejak awal, bahkan oleh Rasulullah SAW sebagai pembawa risalah Islam. Perjanjian gadai dalam fiqih Islam disebut *Rahn*, yaitu jenis-jenis perjanjian menahan suatu barang sebagai tanggungan hutang.<sup>34</sup>

Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan *rahn* dan dapat juga dinamai *al-habsu*. Secara etimologis, arti *rahn* adalah tetap dan lama, sedangkan *al-habsu* berarti penahanan terhadap suatu barang dengan hak sehingga dapat dijadikan sebagai pembayaran dari barang tersebut. Pengertian ini didasarkan pada praktek bahwa apabila seorang ingin berhutang kepada orang lain, ia menjadikan barang miliknya baik berupa barang bergerak atau

<sup>32</sup>Hendi Suhendi, *Op.Cit.* h. 105.

<sup>33</sup>Idris Ahtllad, *Fiqh al-Syafi'iyah* (Bandung: CY. Pustaka Setia, 2001), h. 59.

<sup>34</sup>Rahmad Syafei, *Konsep Gadai (ar-rahn dalam fiqh islam: antara nilai social dan nilai komers... dalam "Problematika Hukum Islam Kontemporer III"* (Jakarta: Lembaga Studi Islam dan Kemasyarakatan, 1995), Cet. Ke-2, h. 59.

berupa ternak beradadibawah penguasaan pemberi jaminan sampai penerima pinjaman melunasi hutangnya.<sup>35</sup>

## 2. Landasan Hukum Gadai

Gadai (*Rahn*) disyariatkan berdasarkan Q.S. Al-Baqarah : 283 :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ  
بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا  
الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

Artinya : “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan “barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)”. Dalam dunia finansial, barang tanggungan biasa dikenal sebagai jaminan (*collateral*) atau objek pegadaian.

<sup>35</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah di Indonesia : Konsep Implementasi dan Institusionalisasi Cet pertama* (Yogyakarta: Gadjah Madya University Press, 2005), h. 88.

### 3. Rukun dan Syarat Gadai

#### a. Rukun gadai sebagai berikut :

- 1) Nasabah (*Rahin*) : Nasabah harus cakap bertindak hukum, baligh dan berakal.
- 2) Bank Syariah/Lembaga Keuangan Syariah (*Murtahin*): Bank atau lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk *rahn* sesuai dengan prinsip syariah .
- 3) Pembiayaan (*Marhun Bih*) : Pembiayaan yang diberikan oleh *murtahin* harus jelas dan spesifik, wajib dikembalikan oleh *rahin*. Dalam hal *rahin* tidak mampu mengembalikan pembiayaan yang telah diterima dalam waktu yang telah diperjanjikan, maka barang jaminan dapat dijual sebagai sumber pembiayaan.
- 4) Barang Jaminan (*Marhun*): *Marhun* atau *al marhun* merupakan barang yang digunakan sebagai agunan atau barang jaminan.

#### b. Syarat gadai sebagai berikut :

- 1) Agunan (jaminan) harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan pembiayaan.
- 2) Agunan harus bernilai dan bermanfaat menurut ketentuan syariah.
- 3) Agunan itu harus milik sendiri dan tidak terkait dengan pihak lain.

- 4) Agunan merupakan harta yang utuh dan tidak bertebaran di beberapa tempat.
- 5) Agunan harus dapat diserahkan baik fisik atau manfaatnya.<sup>36</sup>

#### E. Penelitian Terdahulu

Penelitian–penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan kajian pustaka penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian dengan judul “Pengaruh Biaya Sewa Tempat terhadap Minat Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya” yang ditulis oleh Mas Mar’atul Mafaza Mutiara, mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini membahas tentang biaya sewa tempat mempengaruhi minat nasabah Bank BRI Syariah dalam memilih produk gadai emas syariah. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa biaya sewa tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih produk gadai emas syariah di BRI Syariah kantor cabang Gubeng Surabaya.<sup>37</sup>

Penelitian dengan judul “Analisa Hukum Islam terhadap Penerapan Ujrah pada Penarikan Simpanan Sebelum Waktunya di BMT Teladan Surabaya” yang ditulis oleh Nur Fadlilah, mahasiswa Fakultas Syariah

---

<sup>36</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 211.

<sup>37</sup>Mas Mar’atul Mafaza Mutiara, “Pengaruh Biaya Sewa Tempat terhadap Minat Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya”(Skripsi UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2015), v.

UIN Sunan Ampel Surabaya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini membahas tentang pengenaan ujarah dalam penarikan simpanan sebelum waktunya. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam penerapan simpanan pada BMT Teladan Surabaya di artikan, apabila mengambil simpanan sebelum waktunya, maka dikenakan denda sesuai dengan kesepakatan. Pembayaran denda dalam hal ini sama artinya dengan upah yang diberikan karena pengambilan simpanan tidak sesuai dengan kesepakatan namun manfaat dari pinjaman tersebut sudah diambil, sehingga denda dalam BMT Teladan Surabaya di artikan dengan ujarah.<sup>38</sup>

Penelitian dengan judul “Pengaruh biaya Administrasi, Tarif *Ujarah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas” yang ditulis oleh Tristia Harni mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa tarif *Ujarah* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk gadai emas di Pegadaian Syariai. Sedangkan pada produk gadai emas di bank syariah, biaya admistrasi, tarif ujarah dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh

---

<sup>38</sup>Nur Fadlilah, “Analisa Hukum Islam terhadap Penerapan Ujarah pada Penarikan Simpanan Sebelum Waktunya di BMT Teladan Surabaya” (Skripsi-UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2014), v



signifikan terhadap keputusan nasabah memilih produk gadai emas di bank syariah.<sup>39</sup>

Penelitian dengan judul “Pengaruh Faktor Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo” yang ditulis oleh Muhammad Samsul Arifin, mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh faktor nilai taksiran, biaya-biaya dan pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di solusi tunai cabang krian sidoarjo. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa dari ketiga faktor tersebut, variabel biaya-biaya yang memiliki nilai signifikan kurang dari 5% ( $\text{sig}=0,005$ ), merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Emas Tunai Hebat (ETH) di solusi tunai cabang krian sidoarjo.<sup>40</sup>

Penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Pembiayaan (*Qardh*) Gadai Syariah Terhadap Jumlah *Ujrah* (Pendapatan Biaya Sewa) pada PT. BNI Syariah” yang ditulis oleh Arif Kurniawan mahasiswa STIE Muhammadiyah Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional dengan uji statistik korelasi *pearson* dengan menggunakan

---

<sup>39</sup>Tristia Harni “Pengaruh biaya Administrasi, Tarif *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas” (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2012)

<sup>40</sup>Muhammad Samsul Arifin, “Pengaruh Faktor Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Emas Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo” (Skripsi UIN UIN Sunan Ampel Surabaya, 2013.

regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan kuat antara pembiayaan yang diberikan (*Qardh*) pada gadai emas PT. BNI Syariah yang berarti kenaikan atau penurunan pembiayaan (*Qardh*) pada gadai emas BNI Syariah mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kenaikan dan penurunan jumlah Ujrah (Pendapatan Biaya Sewa) yang diterima PT. BNI Syariah.<sup>41</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diuraikan diatas ada perbedaan dengan peneliti yang akan penulis lakukan yaitu apakah biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Temuan-temuan peneliti ini menjadi acuan dan bahan perbandingan khusus oleh penulis yang digunakan sebagai wacana dan rujukan dengan harapan pada penulisan penelitian ini bisa terjaga keautentikannya dan tidak menyamai karya-karya ilmiah penelitian lain ataupun plagiat pada penulisan nya.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dimaksudkan untuk menjelaskan dan mengungkapkan hubungan biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas di pegadaian syariah.

Biaya penitipan (*ujrah*) merupakan harga jual di Pegadaian Syariah Way Halim atas produk gadai emas terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang

---

<sup>41</sup>Arif Kurniawan “Analisis Pengaruh Pembiayaan (*Qardh*) Gadai Syariah Terhadap Jumlah *Ujrah* (Pendapatan Biaya Sewa) pada PT. BNI Syariah” (Skripsi STIE Muhammadiyah, Jakarta, 2006).

dirasakan nasabah atas adanya pengaruh variabel biaya penitipan (*ujrah*) yang dirasakan setelah nasabah melakukan purna beli atas produk gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Berdasarkan teori yang diuraikan, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran

#### G. Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>42</sup>

##### 1. Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas:

Biaya Penitipan (*Ujrah*) menurut terminology adalah suatu imbalan atau upah yang didapatkan dari akad pemindahan hak guna

<sup>42</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 64.

atau manfaat baik berupa benda atau jasa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan.<sup>43</sup> *Ujrah* adalah harga sewa dan harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian.

Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan).<sup>44</sup>

Jadi biaya penitipan (*ujrah*) dalam penelitian ini akan dihubungkan dengan kepuasan nasabah gadai emas dipegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung. Berdasarkan teori-teori diatas biaya penitipan (*ujrah*) merupakan informasi mengenai harga yang ada dipegadaian syariah Way Halim Bandar Lampung dan kepuasan merupakan suatu sikap yang membuat seseorang merasa senang dengan apa yang telah diberikan yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian berulang-ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Berdasarkan teori dan didukung oleh penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Biaya penitipan (*ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

$H_a$  : Biaya penitipan (*ujrah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

---

<sup>43</sup>Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 117.

<sup>44</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks 2005), h. 70

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Sifat Penelitian

###### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode Kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>45</sup>

###### 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang sedang berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 8.

<sup>46</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 5



## B. Sumber Data

Untuk Mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini penulis menggunakan data sebagai berikut :

### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber pertama dilokasi penelitian.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari pengisian angket (*kuesioner*) yakni sekumpulan pertanyaan yang diberikan peneliti kepada nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lembaga terkait sebagai informasi dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini (misalnya data sekunder ini berasal dari buku literatur, laporan perusahaan, jurnal, internet, dan sebagainya).

---

<sup>47</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h.132.

<sup>48</sup>*Ibid.*

### C. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung yang beralamatkan di Jl. Gn Rajabasa Raya No. 15 Perumnas Way Halim, Kota Bandar Lampung. Lokasi tersebut dipilih karena pada Pegadaian Syariah tersebut menawarkan pembiayaan gadai emas untuk nasabah.

### D. Populasi Dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>49</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah gadai emas dari tahun 2016-2017 yang berjumlah 645 nasabah yang menggadaikan emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah *insidental sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 80.

<sup>50</sup>*Ibid.* h. 85.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dan dapat dijadikan sebagai sampel, yaitu apabila orang yang ditemui tersebut merupakan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Dalam menetapkan besarnya sampel pada penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Husein Umar sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan.

(catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1)<sup>51</sup>

Perhitungan Sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{645}{1 + 645(10\%)^2}$$

$$n = \frac{645}{1 + 645 (0,1)^2}$$

---

<sup>51</sup>Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 146.

$$n = \frac{645}{1 + 6,45}$$

$$n = \frac{645}{7,45}$$

$$n = 86,57 (87)$$

Jadi pada penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 87 orang nasabah yang memakai jasa produk gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti harus menggunakan metode pengumpulan data yang baik dan benar. Dan untuk hal itu, berikut adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan tepat :

##### 1. Metode Angket

Metode angket juga disebut sebagai metode kuisisioner atau dalam bahasa inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket dikirim kembali kepada petugas atau peneliti.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h 130.

Dengan menggunakan skala likert untuk mengukur kepuasan.

Skala ini menggunakan 5 skor yaitu sebagai berikut:

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Netral/Ragu-Ragu	(N)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

## 2. Dokumentasi.

Teknik dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mencari data mengenai objek penelitian berupa catatan, arsip, agenda yang terkait dengan penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data berkenaan dengan dokumen, catatan dan lain-lain.

## 3. Wawancara

Wawancara adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu yang sesuai dengan data.<sup>53</sup> Dalam metode ini peneliti dapat memperoleh data-data yang diperlukan melalui pertanyaan kepada pihak-pihak yang terlibat mengenai judul penelitian ini.

---

<sup>53</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekomomi Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008) h. 151.



## F. Devinisi Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu sebutan yang dapat diberi angka (kuantitatif) atau nilai mutu (kualitatif). Variabel merupakan pengelompokan data secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang di teliti.<sup>54</sup> Pada penelitian ini, variabel dibagi menjadi dua variabel, yaitu variabel bebas (*Independence Variable*) dan Variabel Terikat (*Dependen Variable*).

### 1. Variabel Bebas (*Independence Variable*)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat).<sup>55</sup> Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Biaya Penitipan (*Ujrah*) (X)

### 2. Variabel Terikat (*Dependen Variable*)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>56</sup>

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Naababah Gadai Emas (Y)

---

<sup>54</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2012) h. 47.

<sup>55</sup>Sugiono, (2010) *Op.Cit.* h. 38

<sup>56</sup>*Ibid.* h. 3


## Bab 3.1

## Daftar Variabel, Definisi Oprasional, Indikator

Variabel	Definisi Oprasional	Indikator	Pernyataan
Biaya Penitipan <i>Ujrah</i> (X)	<p>Biaya Penitipan (<i>ujrah</i>) yang mempunyai arti upah atau gaji.<sup>57</sup> Atau dapat juga diartikan uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa.<sup>58</sup></p> <p>Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) adalah biaya yang harus dibayar oleh nasabah kepada LKS atas jasa penitipan barang yang digadaikan sebagai bentuk imbalan atas jasa yang telah digunakannya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga penitipan (<i>ujrah</i>) digadai emas syariah</li> <li>2. Biaya penitipan gadai emas syariah sesuai dengan nilai emas yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah memilih gada emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung karena biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang dikenakan relatif murah dan terjangkau.</li> <li>2. Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang ditetapkan tidak memberatkan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim.</li> <li>3. Adanya potongan/diskon pada biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang dikenakan kepada nasabah karena nasabah meminjam dibawah harga maksimum setelah barang gadai ditaksir.</li> <li>4. Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang dikenakan oleh Pegadaian Syariah Way Halim sesuai dengan nilai taksiran emas.</li> </ol>

<sup>57</sup>Ridwansyah, *Op.Cit.* h. 25.

<sup>58</sup>Ahmad Wardi Muslich, *Op.Cit.* h. 321.



Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan). <sup>59</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah merasa puas dengan nominal biaya penitipan.</li> <li>2. Minat berkunjung Kembali.</li> <li>3. Kesediaan Merekomendasikan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah merasa puas dengan nominal <i>ujrah</i> yang ditetapkan pegadaian syariah Way Halim.</li> <li>2. Kesigapan petugas/pegawai di Pegadaian Syariah Way Halim dalam menangani masalah gadai emas telah memenuhi harapan nasabah.</li> <li>3. Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang produk gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim.</li> <li>4. Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan produk gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim.</li> <li>5. Menjadikan Pegadaian Syariah Way Halim sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa Pegadaian Syariah.</li> </ol>
----------------------	---	--	--

<sup>59</sup>Philip Kotler, *Op.Cit.* h. 70.

## G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.<sup>60</sup>

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *product moment pearson* dan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini adalah jumlah sampel, dengan *alpha* 5% jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.<sup>61</sup>

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup>Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis* (Jakarta: PT. Indeks, 2009), h. 108.

<sup>61</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Cetakan IV (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), h. 49.

<sup>62</sup>*Ibid.* h. 45.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ .<sup>63</sup>

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketetapan dalam estimasi dan konsisten. Uji ini digunakan untuk melihat ada tidaknya penyimpangan asumsi model klasik.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogrov smirnov* satu arah. Pengambilan Keputusan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup>*Ibid.* h. 46.

<sup>64</sup>V Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 225

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Regresi Linier Sederhana

Model regresi yang hanya memiliki satu variabel independen seperti yang terdapat dalam penelitian ini adalah model regresi linier sederhana (*simple regression*)<sup>65</sup> oleh karena itu analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

Peneliti menggunakan program SPSS untuk mrndapatkan hasil yang terarah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel Tidak Bebas (terikat) (Kepuasan Nasabah)

X : Variabel Bebas (Biaya Penitipan (*ujrah*))

a : Nilai *Intercep* (Konstan)

b : Koefisien Arah Regresi

##### b. Koefesien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Digunakan untuk mengetahui persentase variable tidak bebas (Y) yang disebabkan variable bebas (X).<sup>66</sup> Uji R<sup>2</sup> dinyatakan dalam

<sup>65</sup>Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, *Model Penelitian Kuantitatif (Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial)* (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), h. 187

<sup>66</sup>V. Wiranta Sujarweni. *Op.Cit.* h. 164.



persentase yang nilainya berkisaran antara  $0 < R^2 < 1$ . Kriterianya yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $R^2$  mendekati 0 menunjukkan pengaruh yang semakin kecil.
- 2) Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang semakin besar.<sup>67</sup>

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial induvidu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara induvidual mempengaruhi variabel dependen(Y).<sup>68</sup> Uji dilaksanakan dengan langkah membandingkan t hitung dengan t tabel. Pengambilan keputusan adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  5% (0.05).

Kriteria:

- 1) Jika signifikansinya  $< \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika signifikansinya  $> \alpha$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

---

<sup>67</sup>Sugiyono.*Op.Cit.* h. 34.

<sup>68</sup>Wiranta Sujarweni, *Op.Cit.* h. 161.

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Pengertian Pegadaian Syariah

Secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dan lembaga gadai.<sup>69</sup>

Pegadaian Syariah atau dikenal dengan istilah *Rahn*, dalam pengoprasiaannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI) atau *mudharabah* (bagi hasil). Karena nasabah dalam menggunakan *marhunbin* (UP) mempunyai tujuan yang berbeda-beda misalnya untuk konsumsi, membayar uang sekolah, atau tambahan modal kerja, penggunaan metode *mudharabah* belum tepat pemakaiannya. Oleh karenanya, Pegadaian menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI).<sup>70</sup>

##### 2. Profil Objek Penelitian

Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung merupakan salah satu kantor Pegadaian yang beroperasi dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip Islam dan juga sebagai lembaga keuangan non Bank yang menjadi bagian dari pergerakan ekonomi masyarakat Lampung.

---

<sup>69</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h, 233

<sup>70</sup> Nurul Huda, Muhamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta : Kencana Perdana Media Group, 2010), h. 276

Kantor Pegadaian ini berlokasi di wilayah Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Gn. Rajabasa Raya No. 15, Perumnas Way Halim, Way Halim, Kota Bandar Lampung. Lokasi tempat yang cukup strategis, dimana Pegadaian ini terletak disekitar permukiman masyarakat dan tidak jauh dari pelaku unit usaha. Terdapat perumahan, swalayan, pasar tradisional dan beberapa lembaga keuangan lainnya bukan hanya itu tetapi juga Pegadaian Syariah ini terletak ditengah-tengah daerah yang Islami dimana lokasi ini tidak jauh dari masjid besar dan sekolah Islami. Kantor Pegadaian Unit Way Halim ini didirikan sejak pertengahan tahun 2009. Bangunan kantor Unit Way Halim ini merupakan bangunan satu lantai yang tidak begitu luas. Namun hal tersebut tidak menjadi batasan bagi staf karyawan untuk mengoptimalkan kinerja serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

### 3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

#### a. Visi Pegadaian Syariah

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusa selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

#### b. Misi Pegadaian Syariah

- 1) Memberikan pelayanan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

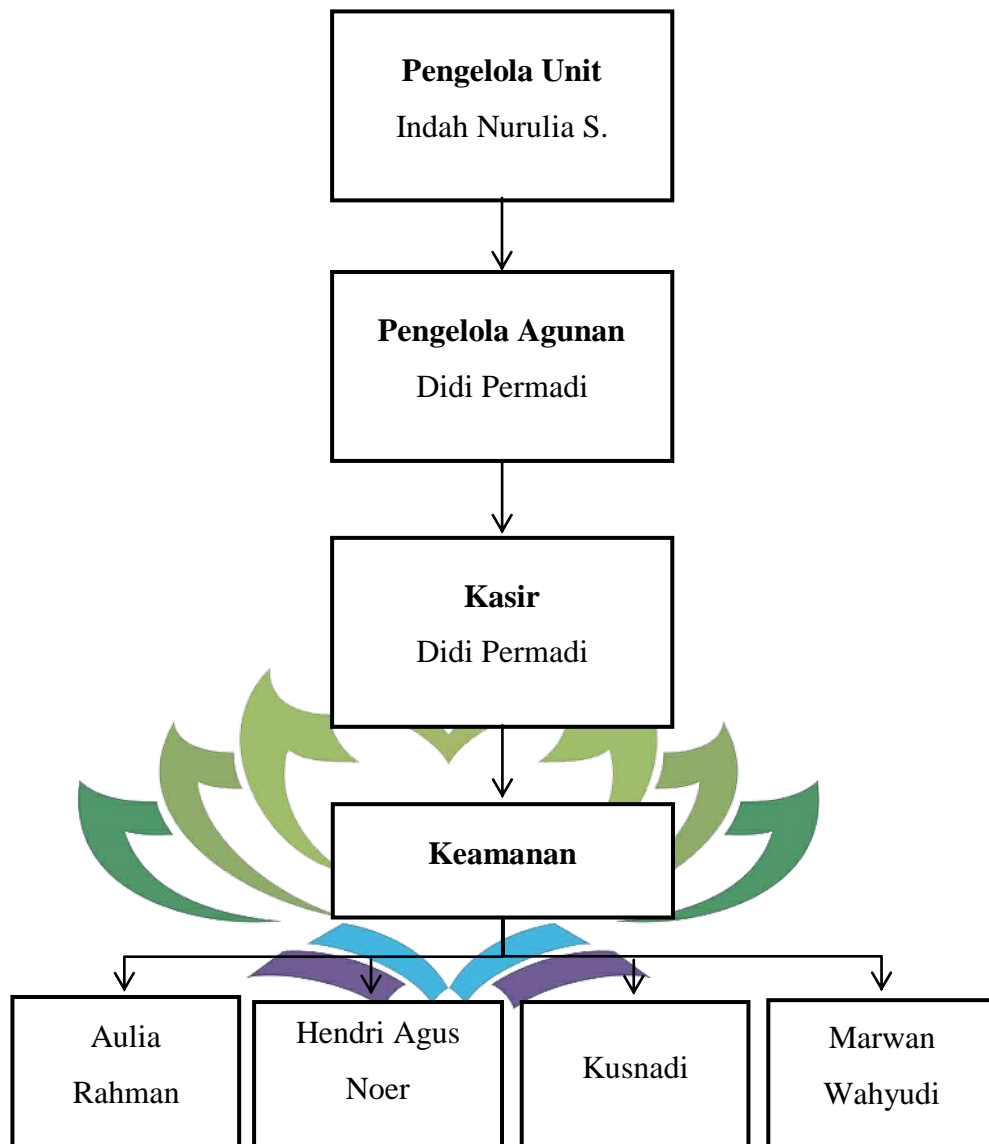
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meingkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

#### 4. Struktur Organisasi

Pegadaian Syariah Unit Way Halim ini merupakan kantor unit yang masih dalam cangkupan Kantor Cabang Raden Intan yang di pimpin oleh Ibu Sri Winarti selaku manajer di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Raden Intan. Namun di kantor unti Way Halim juga terdapat juga staf-staf bagian pengelola unit, pengelola agunan, kasir serta keamanan setempat. Adapun Struktur Organisasi pada Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung dengan penjabaran sebagai berikut :<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup>Didi Permadi, wawancara dengan penulis, Pegadaian Syariah Unit Way Halim, Bandar Lampung, 21 Mei 2018



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Way Halim  
Sumber : Wawancara dengan staf Pegadaian Syariah Unit Way Halim

Uraian Tugas dan Jabatan yang ada di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung sebagai berikut :

a. Pengelola Unit Pegadaian Syariah Way Halim tugas pokok sebagai berikut :

- 1) Menyusun anggaran
- 2) Menyusun strategi dan rencana kerja untuk mencapai anggaran
- 3) Melaksanakan rencana kerja dan anggaran.
- 4) Memberikan petunjuk, mengarahkan, dan menkordinasikan aktivitas oprasional serta penjelasan bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- 5) Memastikan laporan keuangan-laporan keuangan secara benar dan akurat

b. Penaksir

Tugas penaksir pada Pegadaian Syariah Way Halim adalah:

- 1) Bertugas menaksir dan memeriksa jaminan yang dibawa oleh calon nasabah.
- 2) Menjaga keadaan unit Pegadaian Syariah
- 3) Memajukan unit Pegadaian Syariah
- 4) Tangan kanan pimpinan cabang untuk memajukan unit pegadaian yang dipimpinnya



c. Pegawai Administrasi Pembiayaan (Kasir)

Tugas PAP (Kasir) pada Pegadaian Syariah Way Halim adalah:

- 1) Mengurus segala administrasi kantor pegadaian syariah yang ditugaskan oleh kepala cabang.
- 2) Bertanggung jawab atas keadaan nilai uang kas.
- 3) Menuruti peraturan kantor/atasan baik secara tertulis maupun secara lisan.

d. *Security*

Adapun fungsi dan tugas security pada Pegadaian Syariah Way Halim adalah:

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan/kawasan kerja Pegadian
- 2) Melindungi dan mengamankan dari segala gangguan/ancaman baik yang berasal dari luar maupun dalam perusahaan.
- 3) Melaksanakan penjagaan dengan maksud mengawasi keluar masuknya dari Pegadaian Syariah Way Halim.



## 5. Produk-Produk Pegadaian Syariah

Adapun produk-produk yang terdapat pada Pegadaian Syariah, yaitu sebagai berikut :<sup>72</sup>

### a. Arrum Haji

Arrum Haji merupakan produk dari Pegadaian Syariah yang memungkinkan nasabah untuk bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas. Adapun keunggulan dari produk ini :

- 1) Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- 2) Emas dan Dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian.
- 3) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau.
- 4) Jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.

### b. Multi Pembayaran Online

Multi Pembayaran Online (MPO) merupakan solusi pembayaran cepat yang memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank. Multi Pembayaran Online ini melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telpon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Adapun keunggulan dari produk ini :

---

<sup>72</sup>On-line, tersedia di : [www.pegadaiansyariah.co.id](http://www.pegadaiansyariah.co.id) (16 Mei 2018)

- 1) Layanan MPO tersedia di Outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.
- 2) Pembayaran secara real time, sehingga memberi kepastian dan kenyamanan dalam bertransaksi.
- 3) Biaya administrasi kompetitif.
- 4) Pembayaran tagihan selain dapat dilakukan secara tunai juga dapat bersinergi dengan gadai emas.
- 5) Untuk pembayaran tagihan dengan gadai emas, maka nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembayaran rekening. Seluruh proses dilakukan dalam satu loket layanan.
- 6) Setiap nasabah dapat melakukan pembayaran untuk lebih dari satu tagihan.
- 7) Prosedur sangat mudah. Nasabah tidak harus memiliki rekening di Bank.

#### c. Kosinyasi Emas

Kosinyasi Emas adalah layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada Nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif. Adapun keunggulan dari produk ini, yaitu :

- 1) Dikelola oleh PT Pegadaian (Persero) yang merupakan BUMN terpercaya.
- 2) Emas anda terproteksi 100%.

3) Transparan dalam pengelolaan.

4) Menghasilkan keuntungan yang kompetitif dengan investasi lainnya.

d. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Adapun keunggulan dari produk ini, yaitu :

1) Pegadaian Tabungan Emas tersedia di Kantor Cabang di seluruh Indonesia.

2) Pembelian emas dengan harga terjangkau (mulai dari berat 0,01 gram).

3) Layanan petugas yang profesional.

4) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.

5) Mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana.

e. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi. Keunggulan yang dimiliki produk ini adalah :

- 1) Proses mudah dengan layanan profesional.
  - 2) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.
  - 3) Sebagai aset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak.
  - 4) Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 5 gram s.d. 1 kilogram.
  - 5) Emas batangan dapat dimiliki dengan cara pembelian tunai, angsuran, kolektif (kelompok), ataupun arisan.
  - 6) Uang muka mulai dari 10% s.d. 90% dari logam mulia.
  - 7) Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan s.d. 36 bulan.
- f. Arrum BPKB
- Pembiayaan Arrum (Ar Rahn Untuk Usaha Mikro) pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari : Maksimal daya guna kendaraan. Adanya keunggulan yang dimiliki produk ini, yaitu :

- 1) Proses transaksi berprinsip Syariah yang adil dan menetralkan sesuai fatwa DSN-MUI.
- 2) Proses pembiayaan dilayani di lebih dari 600 outlet di Pegadaian Syariah.
- 3) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh outlet Pegadaian Syariah.

- 4) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12,18,24 dan 36 bulan.
- 5) Pegadaian memberikan tarif menarik dan kompetitif.
- 6) Prosedur peayanan sederhana, cepat dan mudah.
- 7) Pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan nasabah.

g. Amanah

Pembiayaan Amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaan berprinsip Syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Keunggulan dari produk ini, yaitu :

- 1) Proses transaksi berprinsip Syariah yang adil dan menenteramkan sesuai fatwa 92/DSN-MUI/IV/2014.
- 2) Proses pembiayaan dilayani di lebih dari 4400 outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.
- 3) Uang muka pembelian sepeda motor mulai 20%.
- 4) Uang muka pembelian mobil mulai 25%.
- 5) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, 36, 48 dan 60 bulan.
- 6) Pegadaian memberikan tarif (Mu'nah) menarik kompetitif.
- 7) Pembiayaan dapat diberikan untuk kendaraan baru maupun second.
- 8) Prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah.



#### h. Rahn (Gadai Syariah)

Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai Syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor. Adapun keunggulan yang dimiliki produk ini, yaitu :

- 1) Layanan Rahn tersedia di outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- 2) Prosedur pengajuan sangat mudah. Calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet Pegadaian.
- 3) Proses pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.
- 4) Pinjaman (Mahrun Bih) mulai dari 50 ribu rupiah sampai 200 juta rupiah atau lebih.
- 5) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar ijarah saja atau mengangsur sebagai uang pinjaman.
- 6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan ijarah selama masa pinjaman.
- 7) Tanpa perlu membuka rekening.
- 8) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai.
- 9) Barang jaminan tersimpan aman di Pegadaian.

## 6. Prinsip Operasional Pegadaian Syariah

Operasional Pegadaian Syariah menyalurkan uang pinjaman dengan jaminan barang bergerak, nasabah dapat memperoleh dana yang dibutuhkan dalam waktu relatif singkat, proses administrasi dan penaksiran hanya kurang dari 15 menit dan dana pinjaman dapat diterima kurang dari 1 jam. Oleh karena itu dalam operasionalnya Pegadaian Syariah mengandaalkan dan menjalankan 4 (empat) prinsip kerja sebagai berikut:

### a. Proses Cepat

Nasabah dapat memperoleh pinjaman yang hanya membutuhkan waktu singkat. Proses administrasi dan penaksiran dilaksanakan dalam waktu 15 menit. Selanjutnya nasabah (*rahin*) dapat memperoleh dana cair (*marhun*) tidak lebih dari satu jam.

#### 1) Mudah Caranya

Untuk mendapatkan pinjaman, nasabah cukup membawa barang yang akan digadaikan dengan melampirkan bukti kepemilikan bila diperlukan serta melampirkan bukti identitas diri nasabah.

#### 2) Jaminan Keamanan atas Barang

Pegadaian Syariah Way Halim juga memberikan jaminan keamanan atas barang yang diserahkan dengan standar keamanan yang telah teruji dan diasuransikan.

### 3) Pinjaman yang Optimum

Mengusahakan pemberian pinjaman hingga 92% dari harga taksiran barang sehingga nasabah tidak dirugikan oleh rasio antara taksiran harga barang gadai dengan besar uang pinjaman.

## 7. Keuntungan Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah KCP Way Halim Bandar Lampung dalam menjalankan oprasionalnya tidak menggunakan sistem bunga/riba. Jadi Pegadaian Way Halim Bandar Lampung mendapatkan keuntungannya bukan dari kelebihan pinjaman yang telah diberikan kepada nasabah, melainkan dari biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan dan pemeliharaan barang gadai.

Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung selalu menggunakan dua akad. Misalnya seorang nasabah akan melakukan gadi, maka akad yang digunakan oleh Pegadaian Syariah Way Halim adalah akad *rahn* dan *ijarah*.

Akad *rahn* termaksud akad *tabarru* yaitu akad yang dimaksudkan untuk menolong sesama dan murni semata-mata untuk mengharapakan ridho dan pahala dari Allah SWT. Selanjutnya akad *ijarah* termaksud akad *tijari* yaitu akad yang berorientasi pada keuntungan komersil (*for profit oriented*). Jadi Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung mendapatkan keuntungan yaitu dengan cara memberikan tarif sewa dan pemeliharaan barang gadai.

## B. Gambaran Umum Responden

Deskripsi responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Objek penelitian ini adalah Nasabah Gadai di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung dengan sampel sebanyak 87 responden. Selanjutnya akan dijabarkan pada data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, agama, usia, pendidikan, lama waktu menggunakan jasa di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**Klasifikasi Reaponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	33	37,9%
2.	Perempuan	54	62,1%
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa 33 responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 37,9 dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang dengan persentase sebesar 62,1%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan.

## 2. Berdasarkan Agama

**Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Agama**

No	Agama	Jumlah	Persentase
1.	Islam	75	86,2%
2.	Lainnya	12	13,8%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: *Output SPSS 17,0 Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa 75 responden beragama Islam dengan persentase 86,2% dan responden yang beragama lainnya sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 13,8%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung didominasi oleh responden yang bergama Islam.

## 3. Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	< 25 tahun	5	5,7%
2.	25 – 35 tahun	18	20,7%
3.	36 – 50 tahun	48	55,2%
4.	> 50 tahun	16	18,4%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: *Output SPSS 17,0 Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa responden berusia kurang dari 25 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase sebesar 5,7%, responden berusia 25-35 tahun berjumlah 18 orang dengan persentase sebesar 20,7%, responden berusia 36 –50 tahun berjumlah 38 orang dengan persentase 55,2%

dan responden berusia diatas 50 tahun berjumlah 16 orang dengan persentase sebesar 18,4%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung didominasi oleh responden yang berusia 36 – 50 tahun.

#### 4. Data Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SD	0	0%
2.	SMP	11	12,6%
3.	SMA/SMK	49	56,3%
4.	Perguruan Tinggi	27	31,0%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa responden yang latar belakang pendidikan terakhir yaitu SMP sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 12,6%, SMA/SMK sebanyak 49 orang dengan persentase 56,3% dan Perguruan Tinggi sebanyak 27 orang dengan persentase 31,0%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung didominasi oleh lulusan SMA/SMK.



## 5. Data Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	24	27,6%
2.	Pegawai Swasta	15	17,2%
3.	Wirausaha	30	34,5%
4.	Lainnya	18	20,7%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa responden bekerja sebagai PNS berjumlah 24 orang dengan persentase sebesar 27,6%, pegawai swasta sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 17,2%, wirausaha sebanyak 30 orang dengan persentase 34,5% dan lainnya sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 20,7%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung didominasi oleh responden yang bekerja sebagai wirausaha.

## 6. Berdasarkan Lama Nasabah Menggunakan Jasa Di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung

**Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Nasabah Menggunakan Jasa di Pegadaian Syariah**

No	Lama Nasabah	Jumlah	Persentase
1.	< 6 bulan	7	8,0%
2.	7 – 12 bulan	13	14,9%
3.	1 – 2 tahun	33	37,9%
4.	> 2 tahun	34	39,1%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: *Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui dari 87 responden menunjukkan bahwa responden telah menggunakan jasa di pegadaian syariah way halim bandar lampung selama kurang dari 6 bulan sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 8,0%, 7-12 bulan sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 14,9%, 1-2 tahun sebanyak 33 orang dengan persentase sebesar 37,9% dan lebih dari 2 tahun sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 39,1%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung didominasi oleh responden yang menggunakan jasa di pegadaian syariah selama lebih dari 2 tahun.

### C. Hasil Analisis Data

Penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis. Jawaban dihitung berdasarkan kuisioner yang telah disebrkan dimana terdiri dari 4 pertanyaan yang berhubungan dengan biaya penitipan (ujrah) dan 5 pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuisioner menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*. Suatu data dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 87 responden. Dari jumlah respnden tersebut dapat diketahui besarnya  $r_{tabel}$  adalah 0,211 ( $df = n-2 = 87-2 = 85$ ) dengan taraf kesalahan sebesar 5%. Jadi butir-butir kuesioner tersebut dikatakan valid apabila

$r_{hitung}$  pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0.211.

Berikut ini adalah hasil dari uji validitas masing-masing variabel.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Biaya Penitipan (Ujrah) (X)	Item 1	0,838	0,211	Valid
	Item 2	0,836	0,211	Valid
	Item 3	0,749	0,211	Valid
	Item 4	0,777	0,211	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Item 5	0,688	0,211	Valid
	Item 6	0,647	0,211	Valid
	Item 7	0,713	0,211	Valid
	Item 8	0,706	0,211	Valid
	Item 9	0,686	0,211	Valid

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Berdasarkan pada tabel 4.9 diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel biaya penitipan (*ujrah*) (X) dan kepuasan nasabah (Y) adalah valid. Hal ini diketahui karena  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  yaitu 0,211.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Cronbach's Alpha* sampai dengan 1.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Biaya Penitipan ( <i>Ujrah</i> )	0,812	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,718	Reliabel

Sumber: Berdasarkan Data Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan *reliabel*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji Kolmogorov Smirnov satu arah. Pengambilan keputusan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan signifikansinya. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal. Normalitas *Kolmogorov Smirnov* dengan alat ukur SPSS 17.0 sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas**

Sampel	Nilai Kolmogorov Smirnov	Signifikansi	Keterangan
87	1,315	0,063	Normal

*Sumber: Output SPSS 17.0, Data Primer, 2018*

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,063 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### D. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

#### 1. Regresi Linier Sederhana

**Tabel 4.10 Hasil Regresi Linier Sederhana, Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Uji t**

Variabel	Prediksi	Koefisien	Thitung	Signifikansi	Keterangan
(Konstanta)		19,548	12,407	0,000	
Biaya Penitipan	Negatif	-0,171	-1,517	0,133	Ho Diterima
<i>R Square</i> = 0,026					
<i>Adjusted R<sup>2</sup></i> = 0,015					
<b>F hitung</b> = 2,301 Sig: 0,05					

Sumber: Berdasarkan Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa:

- a. Analisis data regresi yang diperoleh yaitu koefisien untuk variabel biaya penitipan (*ujrah*) sebesar -0,171 dengan konstanta 19,548. Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 19,548 + (-0,171) X$$

Konstanta a sebesar 19,548 menyatakan bahwa jika tidak ada skor pada biaya penitipan (*ujrah*) ( $X = 0$ ) maka skor kepuasan nasabah sebesar 19,548.

- b. Koefisien regresi untuk X sebesar -0,171 hal ini berarti bahwa setiap penambahan satu satuan X variabel biaya penitipan

(*ujrah*) maka kepuasan nasabah berkurang satu satuan sebesar -0,171. Koefesien bernilai negatif bearti terjadi hubungan negatif antara biaya penitipan (*ujrah*) dengan kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan bahwa tiap harga yang dikenakan perusahaan akan menghasilkan tingkat permintaan yang berbeda-beda dan karena itu akan memberikan pengaruh yang berbeda pula pada tujuan pemasaran dalam keadaan normal. Permintaan dan harga berhubungan terbalik yaitu semakin tinggi harga semakin rendah permintaan dan semakin rendah harga semakin tinggi permintaan. Hal tersebut selaras dengan semakin besar (mahal) biaya penitipan *ujrah* maka semakin rendah/turun tingkat kepuasan nasabah.

## 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefesien determinasi dalam prnelitian ini menggunakan *Adjusted  $R^2$* .

Berdasarkan pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa hasil uji determinasi pada *Output Model Summary* dari analisis regresi linier sederhana tepatnya pada kolom *Adjusted  $R^2$*  sebesar 0,015. Jadi pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas yaitu sebesar 0,15% sedangkan sisanya sebesar (100% - 0.15%)



= 99,85% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi terdapat banyak variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung.

### 3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima sehingga X tidak berpengaruh terhadap variabel Y dan sebaliknya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak sehingga variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan tabel 4.12 maka dapat diketahui dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} = -1,517$  yang artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1,517 < 1,989$ ) dengan signifikansi  $0,133 > 0,05$ . Maka  $H_0$  diterima yang artinya biaya penitipan (*ujrah*) (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung (Y).

### E. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya penelitian (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas.

#### **Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas.**

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan pengujian secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar -1,517 dengan

nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,989. Dengan membandingkan  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$  maka ditemukan bahwa  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  atau  $-1,517 < 1,989$  sehingga mengindikasikan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas. Hal ini disebabkan karena biaya penitipan (*ujrah*) yang kebanyakan memberatkan nasabah dalam pembayaran. Hal ini juga menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak cukup terjangkau dan ringan untuk nasabah gadai emas sehingga biaya penitipan (*ujrah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di pegadaian syariah way halim Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mas Mir'atul Mafaza Mutiara (2015) yang didapatkan hasil bahwa biaya sewa tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam memilih produk gadai emas.

Biaya penitipan (*ujrah*) yang mempunyai arti upah atau gaji. Atau juga dapat diartikan uang sewa atau imbalan atas suatu manfaat benda atau jasa. *Ujrah* merupakan harga sewa atau harga beli yang sudah ditetapkan pada saat penandatanganan akad sewa diawal perjanjian. Secara etimologi *ijarah* merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Dalam akad *ijarah* selalu disertai dengan kata imbalan ataupun upah yang dimana disebut juga dengan *ujrah*.

Biaya penitipan (*ujrah*) dipegadaian adalah biaya sewa yang dikenakan oleh pihak pegadaian atas barang yang digadaikan nasabah.

Biaya penitipan (*ujrah*) dapat dihitung setelah barang yang digadaikan ditaksir oleh pihak pegadaian. Dalam pegadaian syariah ada yang disebut dengan diskon *ujrah* yaitu apabila nasabah yang ingin meminjam dibawah taksiran yang ditetapkan oleh pegadaian. Biaya penitipan (*ujrah*) dipegadaian syariah sesuai dengan prinsip hukum islam yaitu diperbolehkan dalam islam dilakukan secara sukarela membawa nilai masalah dan keadilan untuk masyarakat.

*Rahn* emas adalah skema pinjaman dari Pegadaian Syariah kepada nasabah yang datang untuk menggadaikan emasnya. Nasabah akan mendapatkan maksimal 90% dari emas yang digadaikan dengan catatan nasabah terlebih dahulu menyepakati akad dengan Pegadaian Syariah meliputi besarnya angsuran, pengembalian pinjaman, plafon atau jangka waktu gadai dan *ujrah* atas biaya pemakaian tempat dan pemeliharaan *marhun* serta asuransi.

Biaya penitipan (*ujrah*) merupakan harga jual produk gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung. Sebagaimana diuraikan dalam bab II dijelaskan bahwa harga merupakan satu-satunya elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lainnya menimbulkan biaya. Harga juga merupakan salah satu elemen bauran pemasaran paling fleksibel. Secara tradisional harga berperan sebagai penentu utama pilihan pembeli. Setiap harga yang dikenakan perusahaan akan menghasilkan tingkat permintaan yang berbeda-beda dan karena itu akan memberikan pengaruh yang berbeda pula pada tujuan pemasaran

dalam keadaan normal. Permintaan dan harga berhubungan terbalik yaitu semakin tinggi harga semakin rendah permintaan dan semakin rendah harga semakin tinggi permintaan. Hal tersebut selaras dengan semakin besar (mahal) biaya penitipan *ujrah* maka semakin rendah/turun tingkat kepuasan nasabah.

Kepuasan konsumen (nasabah) dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen (nasabah) dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum kepuasan konsumen (nasabah) dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari perbandingan antara produk yang dibeli dan sesuai atau tidak dengan harapannya.

Nasabah di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung merasa kurang puas dikarenakan adanya faktor yang mampu mendorong timbulnya ketidakpuasan nasabah gadai emas yaitu karena adanya biaya penitipan (*ujrah*) yang memberatkan nasabah dalam proses pembayaran/pelunasan barang gadai tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa faktor yang paling besar yang mendorong nasabah menggadaikan emasnya di pegadaian syariah adalah karena faktor kebutuhan yang sudah sangat mendesak. Kebutuhan nasabah akan dana mendesak seperti biaya pendidikan, biaya pengobatan anggota keluarga yang sakit, biaya penambahan modal usaha dan keperluan rumah tangga yang lainnya yang sangat mendesak hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat/nasabah yang

perekonomiannya sulit dan hanya sedikit nasabah yang menggadaikan emasnya dengan mempertimbangkan fluktuasi biaya *ujrah* yang sedang terjadi.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya mengenai pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil pengujian dengan menggunakan uji t diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  Maka  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung (Y). Hal ini disebabkan karena biaya penitipan (*ujrah*) yang kebanyakan memberatkan nasabah dalam proses pembayaran dan pelunasan. Hal ini juga menunjukkan bahwa biaya penitipan (*ujrah*) tidak cukup terjangkau dan ringan untuk nasabah gadai emas di Pegadaian Syariah Way halim Bandar Lampung

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan analisis mengenai biaya penitipan(*ujrah*) terhadap kepuasan nasabah gadai emas maka peneliti mencoba memberikan saran yang dapat digunakan sebagai dasar masukan, yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menambahkan variabel selain yang dibahas untuk memberikan rasa kepuasan kepada nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas dipegadaian syariah seperti kualitas pelayanan atau variabel-variabel lainnya.
2. Bagi pihak pegadaian syariah, Harapannya pegadaian syariah yang memiliki jasa gadai syariah memberikan keringan terhadap biaya penitipan (*ujrah*) maupun biaya administrasinya.
3. Pemberian harga pada suatu produk juga harus mempertimbangkan kualitas yang terkandung dalam produk. Sehingga dapat meningkatkan minat nasabah dan kepuasan tersendiri bagi nasabah.





## DAFTAR PUSTAKA

- Ahtllad, Idris. *Fiqh al-Syafi'iyah*. Bandung: CY. Pustaka Setia, 2001.
- Ani Fitriyani. *Pengaruh Pengeanaan Ta'zir Terhadap Tingkat NPF*. Skripsi S.1 Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Syarif Hidayatullah, Jakarta 2012.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Gadai Syariah di Indonesia : Konsep Implementasi dan Institusionaliasi Cet pertama*. Yogyakarta: Gadjah Madya University Press, 2005.
- Arif Kurniawan. *Analisis Pengaruh Pembiayaan (Qardh) Gadai Syariah Terhadap Jumlah Ujrah (Pendapatan Biaya Sewa) pada PT. BNI Syariah*. STIE Muhammadiyah, Jakarta, Skripsi, 2006.
- Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- \_\_\_\_\_. *Metodologi Penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Firdaus, Muhammad. NH, dkk. *Mengatasi Masalah Dengan Pegadaian Syariah*. Jakarta: Renaisan, 2005.
- Ghazaly, Abdul Rahman, dkk. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan IV* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2006.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Hermann, et, al. *The Social Influence Of Brand Community : Evidence From European Car Clubs* (Journal Marketing : 2007), Vol 69 1.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011.

- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Junaidi, Abdul Basith. *Asas Hukum Ekonomi & Bisnis Islam cet 1*. Surabaya: Cahaya Intan, 2014.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo, 2005.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Jilid I* Jakarta: Erlangga, 2009.
- Mas Mar'atul Mafaza Mutiara. *Pengaruh Biaya Sewa Tempat terhadap Minat Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas Syariah di BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng Surabaya*. UIN Sunan Ampel, Surabaya, Skripsi, 2015
- Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Amzah, 2013.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT.Raha Grafindo Persada, 2008.
- Muhammad Samsul Arifin. *Pengaruh Faktor Nilai Taksiran, Biaya-Biaya dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Ema Tunai Hebat (ETH) di Solusi Tunai Cabang Krian Sidoarjo*. UIN UIN Sunan Ampel Surabaya, Skripsi, 2013.
- Muljono, Djoko. *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Andi, 2015.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Group, 2012.
- Nur Fadlilah. *Analisa Hukum Islam terhadap Penerapan Ujrah pada Penarikan Simpanan Sebelum Waktunya di BMT Teladan Surabaya*. UIN Sunan Ampel, Surabaya, Skripsi, 2014.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih . *Model Penelitian Kuantitatif (Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial)*. Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- Ridwansyah. *Mengenal Istilah-Istilah Dalam Perbankan Syariah*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA).
- Sholihin, Ahmad Ifham. *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010.

Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2009.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

\_\_\_\_\_. *Penelitian Administratif*. Bandung: Alfa Beta, 2001.

Suharso, Puguh. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis*. Jakarta: PT. Indeks, 2009.

Suhendi, Hendi. *Fiqh. Muamalah*, Jakarta : Rajawali Press, 2014.

Sujarweni, V Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi, 2011.

Syafei, Rahmad . *Konsep Gadai (ar-rahn dalam fiqh islam: antara nilai social dan nilai komers... dalam "Problematika Hukum Islam Kontemporer III"*. Jakarta: Lembaga Studi Islam dan Kemasyarakatan, 1995.

Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontempore* Yogyakarta: ANDI, 2004.

Tristia Harni. *Pengaruh biaya Administrasi, Tarif Ujrah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Gadai Emas*. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, Skripsi, 2012.

Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Walker, *Managing Customer Dissatisfaction Throught effective Complaint Management System* (Journal of Management Strategy, 2001).

[www.pegadaiansyariah.co.id](http://www.pegadaiansyariah.co.id)

# LAMPIRAN



Lampiran 3: Data Penelitian

Kode Responden	Jenis Kelamin	Agama	Usia
1	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
2	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
3	Perempuan	Islam	< 25 tahun
4	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
5	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
6	Perempuan	Islam	< 25 tahun
7	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
8	Perempuan	Islam	> 50 tahun
9	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
10	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
11	Perempuan	Islam	> 50 tahun
12	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
13	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
14	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
15	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
16	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
17	Perempuan	Islam	> 50 tahun
18	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
19	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
20	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
21	Perempuan	Islam	> 50 tahun
22	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
23	Perempuan	Islam	> 50 tahun
24	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
25	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
26	Perempuan	Islam	> 50 tahun
27	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
28	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
29	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
30	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
31	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
32	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
33	Perempuan	Lainnya	36 - 50 tahun
34	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
35	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
36	Perempuan	Lainnya	> 50 tahun
37	Perempuan	Lainnya	< 25 tahun

38	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
39	Perempuan	Lainnya	36 - 50 tahun
40	Perempuan	Lainnya	36 - 50 tahun
41	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
42	Perempuan	Lainnya	36 - 50 tahun
43	Perempuan	Islam	25 - 35 tahun
44	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
45	Perempuan	Lainnya	> 50 tahun
46	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
47	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
48	Perempuan	Lainnya	36 - 50 tahun
49	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
50	Perempuan	Lainnya	36 - 50 tahun
51	Perempuan	Islam	> 50 tahun
52	Perempuan	Islam	> 50 tahun
53	Perempuan	Islam	36 - 50 tahun
54	Perempuan	Islam	> 50 tahun
55	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
56	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
57	Laki - Laki	Islam	25 - 35 tahun
58	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
59	Laki - Laki	Islam	25 - 35 tahun
60	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
61	Laki - Laki	Islam	25 - 35 tahun
62	Laki - Laki	Lainnya	> 50 tahun
63	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
64	Laki - Laki	Lainnya	36 - 50 tahun
65	Laki - Laki	Islam	> 50 tahun
66	Laki - Laki	Lainnya	36 - 50 tahun
67	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
68	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
69	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
70	Laki - Laki	Islam	25 - 35 tahun
71	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
72	Laki - Laki	Islam	> 50 tahun
73	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
74	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
75	Laki - Laki	Islam	< 25 tahun
76	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
77	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
78	Laki - Laki	Islam	> 50 tahun

79	Laki - Laki	Islam	25 - 35 tahun
80	Laki - Laki	Islam	25 - 35 tahun
81	Laki - Laki	Islam	> 50 tahun
82	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
83	Laki - Laki	Islam	< 25 tahun
84	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
85	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
86	Laki - Laki	Islam	36 - 50 tahun
87	Laki - Laki	Islam	25 - 35 tahun

Kode Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Nasabah
1	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun
2	SMA / SMK	Pegawai Swasta	7 - 12 bulan
3	SMA / SMK	Lainnya	< 6 bulan
4	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun
5	Perguruan Tinggi	PNS	7 - 12 bulan
6	SMA / SMK	Lainnya	< 6 bulan
7	SMA / SMK	Lainnya	7 - 12 bulan
8	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
9	SMA / SMK	PNS	< 6 bulan
10	SMA / SMK	PNS	1 - 2 tahun
11	SMP	Wirausaha	7 - 12 bulan
12	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	> 2 tahun
13	SMA / SMK	PNS	1 - 2 tahun
14	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun
15	SMA / SMK	PNS	7 - 12 bulan
16	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun
17	SMP	Wirausaha	1 - 2 tahun
18	SMA / SMK	Pegawai Swasta	1 - 2 tahun
19	Perguruan Tinggi	PNS	7 - 12 bulan
20	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	1 - 2 tahun
21	SMA / SMK	PNS	1 - 2 tahun
22	Perguruan Tinggi	Lainnya	< 6 bulan
23	SMP	Wirausaha	> 2 tahun
24	SMA / SMK	Pegawai Swasta	1 - 2 tahun
25	SMA / SMK	Wirausaha	7 - 12 bulan
26	SMA / SMK	Lainnya	1 - 2 tahun
27	SMA / SMK	Lainnya	1 - 2 tahun
28	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun



29	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun
30	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	1 - 2 tahun
31	Perguruan Tinggi	PNS	> 2 tahun
32	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun
33	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
34	SMP	Wirausaha	1 - 2 tahun
35	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun
36	SMA / SMK	Lainnya	> 2 tahun
37	SMA / SMK	PNS	< 6 bulan
38	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
39	SMA / SMK	PNS	> 2 tahun
40	SMA / SMK	Lainnya	1 - 2 tahun
41	SMA / SMK	Wirausaha	1 - 2 tahun
42	SMP	Lainnya	1 - 2 tahun
43	SMA / SMK	PNS	1 - 2 tahun
44	SMP	Wirausaha	1 - 2 tahun
45	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	> 2 tahun
46	SMA / SMK	Wirausaha	1 - 2 tahun
47	Perguruan Tinggi	Wirausaha	> 2 tahun
48	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
49	SMA / SMK	Lainnya	> 2 tahun
50	Perguruan Tinggi	Wirausaha	> 2 tahun
51	SMA / SMK	Wirausaha	1 - 2 tahun
52	Perguruan Tinggi	Wirausaha	> 2 tahun
53	SMA / SMK	Pegawai Swasta	> 2 tahun
54	Perguruan Tinggi	Lainnya	> 2 tahun
55	Perguruan Tinggi	PNS	> 2 tahun
56	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
57	Perguruan Tinggi	Lainnya	> 2 tahun
58	SMA / SMK	PNS	1 - 2 tahun
59	SMA / SMK	Wirausaha	1 - 2 tahun
60	SMA / SMK	Lainnya	> 2 tahun
61	Perguruan Tinggi	PNS	1 - 2 tahun
62	SMA / SMK	Wirausaha	< 6 bulan
63	Perguruan Tinggi	PNS	> 2 tahun
64	SMA / SMK	Pegawai Swasta	> 2 tahun
65	SMA / SMK	Pegawai Swasta	> 2 tahun
66	SMP	Wirausaha	> 2 tahun
67	SMA / SMK	Pegawai Swasta	> 2 tahun
68	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
69	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun

70	SMP	Pegawai Swasta	> 2 tahun
71	Perguruan Tinggi	Lainnya	> 2 tahun
72	SMP	Lainnya	> 2 tahun
73	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
74	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
75	SMA / SMK	Lainnya	7 - 12 bulan
76	SMA / SMK	Wirausaha	1 - 2 tahun
77	Perguruan Tinggi	PNS	7 - 12 bulan
78	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
79	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	7 - 12 bulan
80	SMA / SMK	Wirausaha	1 - 2 tahun
81	SMA / SMK	Pegawai Swasta	7 - 12 bulan
82	SMP	Lainnya	7 - 12 bulan
83	SMA / SMK	Lainnya	< 6 bulan
84	SMP	Wirausaha	7 - 12 bulan
85	SMA / SMK	Wirausaha	1 - 2 tahun
86	SMA / SMK	Wirausaha	> 2 tahun
87	SMA / SMK	Pegawai Swasta	1 - 2 tahun



## Lampiran 4: Hasil Analisis Karakteristik Responden

### Frequencies

**Statistics**

	JenisKelamin	Agama	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	LamaNasabah
N	Valid	87	87	87	87	87
	Missing	0	0	0	0	0

**JenisKelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	33	37.9	37.9	37.9
Perempuan	54	62.1	62.1	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Agama**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Islam	75	86.2	86.2	86.2
Lainnya	12	13.8	13.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	5	5.7	5.7	5.7
> 50 tahun	16	18.4	18.4	24.1
25 - 35 tahun	18	20.7	20.7	44.8
36 - 50 tahun	48	55.2	55.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perguruan Tinggi	27	31.0	31.0	31.0
	SMA / SMK	49	56.3	56.3	87.4
	SMP	11	12.6	12.6	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	18	20.7	20.7	20.7
	Pegawai Swasta	15	17.2	17.2	37.9
	PNS	24	27.6	27.6	65.5
	Wirausaha	30	34.5	34.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

### LamaNasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 6 bulan	7	8.0	8.0	8.0
	> 2 tahun	34	39.1	39.1	47.1
	1 - 2 tahun	33	37.9	37.9	85.1
	7 - 12 bulan	13	14.9	14.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Lampiran 5: Daftar Jawaban Responden

**Biaya Penitipan (*Ujrah*) (X)**

	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>Skor</b>
<b>R1</b>	5	5	4	5	19
<b>R2</b>	4	5	4	5	18
<b>R3</b>	5	5	4	5	19
<b>R4</b>	5	5	5	5	20
<b>R5</b>	3	3	4	4	14
<b>R6</b>	4	4	3	4	15
<b>R7</b>	3	3	3	4	13
<b>R8</b>	3	3	3	3	12
<b>R9</b>	4	3	4	3	14
<b>R10</b>	4	4	3	4	15
<b>R11</b>	5	5	4	4	18
<b>R12</b>	4	5	4	5	18
<b>R13</b>	4	3	3	4	14
<b>R14</b>	3	3	3	3	12
<b>R15</b>	2	3	2	3	10
<b>R16</b>	3	3	3	3	12
<b>R17</b>	3	3	2	2	10
<b>R18</b>	5	5	3	5	18
<b>R19</b>	5	4	3	4	16
<b>R20</b>	4	4	3	3	14
<b>R21</b>	4	3	2	4	13
<b>R22</b>	3	3	3	4	13
<b>R23</b>	3	3	3	3	12
<b>R24</b>	4	4	3	4	15
<b>R25</b>	3	3	2	3	11
<b>R26</b>	2	3	2	4	11
<b>R27</b>	2	3	3	3	11
<b>R28</b>	3	2	2	3	10
<b>R29</b>	3	3	2	2	10
<b>R30</b>	3	4	4	4	15
<b>R31</b>	5	4	3	2	14
<b>R32</b>	4	3	4	3	14
<b>R33</b>	3	3	4	4	14
<b>R34</b>	4	4	5	5	18
<b>R35</b>	5	5	4	5	19
<b>R36</b>	3	3	3	3	12

<b>R37</b>	3	3	4	4	14
<b>R38</b>	4	4	3	4	15
<b>R39</b>	4	4	3	4	15
<b>R40</b>	4	5	4	3	16
<b>R41</b>	4	3	4	3	14
<b>R42</b>	3	3	3	4	13
<b>R43</b>	4	4	4	4	16
<b>R44</b>	3	3	2	4	12
<b>R45</b>	3	3	3	3	12
<b>R46</b>	2	3	2	4	11
<b>R47</b>	3	4	2	3	12
<b>R48</b>	3	4	3	4	14
<b>R49</b>	3	4	3	4	14
<b>R50</b>	3	4	2	3	12
<b>R51</b>	4	3	3	4	14
<b>R52</b>	3	4	3	3	13
<b>R53</b>	4	3	3	4	14
<b>R54</b>	4	4	3	4	15
<b>R55</b>	4	4	4	4	16
<b>R56</b>	4	4	4	5	17
<b>R57</b>	4	4	4	4	16
<b>R58</b>	3	3	3	4	13
<b>R59</b>	5	5	4	4	18
<b>R60</b>	3	3	3	4	13
<b>R61</b>	3	3	3	3	12
<b>R62</b>	3	3	3	2	11
<b>R63</b>	3	3	4	4	14
<b>R64</b>	2	2	3	4	11
<b>R65</b>	3	3	3	3	12
<b>R66</b>	4	3	4	3	14
<b>R67</b>	2	3	3	3	11
<b>R68</b>	3	3	3	4	13
<b>R69</b>	4	4	4	5	17
<b>R70</b>	2	3	3	3	11
<b>R71</b>	3	3	3	3	12
<b>R72</b>	3	3	2	3	11
<b>R73</b>	4	4	3	4	15
<b>R74</b>	5	4	3	4	16
<b>R75</b>	3	3	2	2	10
<b>R76</b>	3	3	3	3	12
<b>R77</b>	3	4	3	3	13

<b>R78</b>	3	3	4	4	14
<b>R79</b>	3	3	3	3	12
<b>R80</b>	3	3	3	3	12
<b>R81</b>	4	4	3	4	15
<b>R82</b>	4	3	4	3	14
<b>R83</b>	2	3	3	2	10
<b>R84</b>	3	3	2	4	12
<b>R85</b>	3	3	2	3	11
<b>R86</b>	4	4	4	5	17
<b>R87</b>	3	3	4	4	14

**Kepuasan Nasabah (Y)**

	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>Skor</b>
<b>R1</b>	2	3	3	3	3	14
<b>R2</b>	3	2	3	3	3	14
<b>R3</b>	2	3	3	2	3	13
<b>R4</b>	3	3	4	2	3	15
<b>R5</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R6</b>	3	3	2	4	3	15
<b>R7</b>	4	3	3	4	3	17
<b>R8</b>	2	3	3	2	3	13
<b>R9</b>	3	2	4	3	4	16
<b>R10</b>	3	4	3	2	3	15
<b>R11</b>	3	3	4	3	3	16
<b>R12</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R13</b>	4	4	4	3	4	19
<b>R14</b>	3	3	3	4	3	16
<b>R15</b>	3	4	3	3	5	18
<b>R16</b>	3	3	3	4	4	17
<b>R17</b>	3	4	3	3	5	18
<b>R18</b>	3	3	3	2	3	14
<b>R19</b>	3	4	3	3	3	16
<b>R20</b>	3	4	3	3	4	17
<b>R21</b>	3	4	4	3	3	17
<b>R22</b>	4	4	3	3	4	18
<b>R23</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R24</b>	3	4	3	4	3	17



<b>R25</b>	2	3	3	2	3	13
<b>R26</b>	4	3	4	3	3	17
<b>R27</b>	5	4	3	3	3	18
<b>R28</b>	4	3	3	2	4	16
<b>R29</b>	3	2	3	2	4	14
<b>R30</b>	4	4	4	3	3	18
<b>R31</b>	2	4	3	4	4	17
<b>R32</b>	3	3	3	3	4	16
<b>R33</b>	3	4	2	4	4	17
<b>R34</b>	4	2	4	3	3	16
<b>R35</b>	2	4	3	3	3	15
<b>R36</b>	4	3	3	3	5	18
<b>R37</b>	3	4	4	3	3	17
<b>R38</b>	3	2	3	4	4	16
<b>R39</b>	3	2	3	3	4	15
<b>R40</b>	2	4	4	3	4	17
<b>R41</b>	2	4	3	3	4	16
<b>R42</b>	3	4	3	2	3	15
<b>R43</b>	3	3	3	3	3	15
<b>R44</b>	4	3	3	3	4	17
<b>R45</b>	3	4	3	2	3	15
<b>R46</b>	3	4	3	4	4	18
<b>R47</b>	4	3	4	2	3	16
<b>R48</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R49</b>	3	2	3	4	4	16
<b>R50</b>	3	4	3	3	3	16
<b>R51</b>	3	4	3	2	3	15
<b>R52</b>	4	4	3	3	4	18
<b>R53</b>	4	3	3	3	4	17
<b>R54</b>	2	4	4	4	4	18
<b>R55</b>	4	3	3	4	3	17
<b>R56</b>	4	4	3	3	4	18
<b>R57</b>	3	4	4	3	5	19
<b>R58</b>	3	2	4	3	4	16
<b>R59</b>	2	3	3	3	3	14
<b>R60</b>	4	4	3	3	3	17
<b>R61</b>	3	2	3	3	4	15
<b>R62</b>	4	3	3	3	3	16
<b>R63</b>	4	3	2	4	4	17

<b>R64</b>	2	4	3	3	3	15
<b>R65</b>	2	3	4	4	4	17
<b>R66</b>	5	5	5	4	5	24
<b>R67</b>	4	4	5	5	4	22
<b>R68</b>	5	5	4	4	5	23
<b>R69</b>	4	4	5	5	5	23
<b>R70</b>	4	5	5	5	4	23
<b>R71</b>	4	4	5	4	5	22
<b>R72</b>	5	5	5	5	5	25
<b>R73</b>	5	5	5	4	5	24
<b>R74</b>	5	4	4	5	4	22
<b>R75</b>	3	3	3	4	3	16
<b>R76</b>	3	3	4	4	3	17
<b>R77</b>	3	4	4	3	4	18
<b>R78</b>	3	4	4	5	4	20
<b>R79</b>	3	4	4	4	4	19
<b>R80</b>	3	3	3	3	4	16
<b>R81</b>	3	3	4	4	4	18
<b>R82</b>	2	4	4	3	3	16
<b>R83</b>	4	3	4	3	3	17
<b>R84</b>	4	4	3	4	3	18
<b>R85</b>	3	2	3	4	3	15
<b>R86</b>	3	3	3	3	3	15
<b>R87</b>	3	4	3	2	3	15

## Lampiran 6: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### Scale: ALL VARIABLES

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X.1	3.46	.818	87
X.2	3.51	.729	87
X.3	3.17	.735	87
X.4	3.63	.794	87
BiayaPenitipan	13.77	2.462	87



**Correlations**

		X.1	X.2	X.3	X.4	BiayaPenitipan
X.1	Pearson Correlation	1	.716**	.485**	.460**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X.2	Pearson Correlation	.716**	1	.443**	.526**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X.3	Pearson Correlation	.485**	.443**	1	.489**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87
X.4	Pearson Correlation	.460**	.526**	.489**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87
BiayaPenitipan	Pearson Correlation	.838**	.836**	.749**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Scale: ALL VARIABLES

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3.30	.809	87
Y.2	3.48	.776	87
Y.3	3.45	.695	87
Y.4	3.31	.811	87
Y.5	3.66	.679	87
KepuasanNasabah	17.20	2.592	87



**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	KepuasanNasabah
Y.1	Pearson Correlation	1	.286**	.359**	.336**	.338**	.688**
	Sig. (2-tailed)		.007	.001	.001	.001	.000
	N	87	87	87	87	87	87
Y.2	Pearson Correlation	.286**	1	.371**	.258*	.298**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.007		.000	.016	.005	.000
	N	87	87	87	87	87	87
Y.3	Pearson Correlation	.359**	.371**	1	.390**	.381**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
Y.4	Pearson Correlation	.336**	.258*	.390**	1	.408**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.001	.016	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87
Y.5	Pearson Correlation	.338**	.298**	.381**	.408**	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.000		.000

	N	87	87	87	87	87	87
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.688**	.647**	.713**	.706**	.686**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	87	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	4

## Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	5



## Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.53184228
Most Extreme Differences	Absolute		.129
	Positive		.129
	Negative		-.093
Kolmogorov-Smirnov Z			1.201
Asymp. Sig. (2-tailed)			.112

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.





## Lampiran 8: Output Linier Sederhana

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BiayaPenitipan <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KepadanNasabah

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.162 <sup>a</sup>	.026	.015	2.572

a. Predictors: (Constant), BiayaPenitipan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.223	1	15.223	2.301	.133 <sup>a</sup>
	Residual	562.455	85	6.617		
	Total	577.678	86			

a. Predictors: (Constant), BiayaPenitipan

b. Dependent Variable: KepadanNasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.548	1.576		12.407	.000
	BiayaPenitipan	-.171	.113	-.162	-1.517	.133

a. Dependent Variable: KepadanNasabah

### Lampiran 13: Dokumentasi





## Lampiran 2 : Kuesioner/Angket

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah Pegadaian Syariah

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulia Dwi Anggraini

NPM : 1451020142

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : UIN Raden Intan Lampung

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i agar dapat meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sesungguhnya tanpa beban apapun, sehingga dapat membantu melengkapi data yang sangat saya butuhkan. Adapun pernyataan ini saya buat dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas”**.

Seluruh informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian saya dan akan memberikan banyak manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Penelitian ini bersifat akademis, sehingga kerahasiaan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan terjaga.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Yulia Dwi Anggraini

1451020142

### ANGKET / KUESIONER

#### I. Isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai berikut :

1. Nama (boleh tidak diisi) : .....
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Agama : ☐ Islam ☐ Lainnya.....
4. Berapakah usia Anda?  
☐ Kurang dari 25 tahun ☐ 36 - 50 tahun  
☐ 25 – 35 tahun ☐ Lebih dari 50 tahun

5. Apa pendidikan terakhir Anda?

☐ SD☐ SMA / SMK☐ SMP☐ Perguruan Tinggi

6. Apa pekerjaan anda?

☐ PNS☐ Wirausaha☐ Pegawai Swasta☐ Lainnya.....

7. Sudah berapa lama Anda menggunakan jasa Pegadaian Syariah?

☐ Kurang dari 6 bulan☐ 1 – 2 tahun☐ 7 – 12 bulan☐ Lebih dari 2 tahun

## II. Daftar Pernyataan

Berikan Tanda ( √ ) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keyakinan Bapak/Ibu/Saudara(i) dengan kriteria jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral/Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Biaya Penitipan (Ujrah)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Nasabah memilih gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim karena biaya penitipan ( <i>ujrah</i> ) yang dikenakan relatif ringan dan terjangkau.					
2.	Biaya penitipan ( <i>ujrah</i> ) yang ditetapkan tidak memberatkan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas di Pegadaian Syariah Way Halim.					
3.	Adanya potongan/diskon pada biaya penitipan ( <i>ujrah</i> ) yang dikenakan kepada nasabah karena nasabah meminjam dibawah harga maksimum setelah barang gadai emas ditaksir.					
4.	Biaya Penitipan ( <i>ujrah</i> ) yang dikenakan oleh pegadaian Syariah Way Halim sesuai dengan nilai taksiran emas.					



### Kepuasan Nasabah

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
5.	Nasabah merasa puas dengan nominal <i>Ujrah</i> yang ditetapkan oleh pegadaian syariah.					
6.	Kesigapan petugas/pegawai di pegadaian syariah way halimdalam menangani masalah gadai emas telah memenuhi harapan nasabah.					
7.	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang produk gadai emas dipegadaian syariah Way Halim.					
8.	Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan produk gadai emas di pegadaian syariah Way Halim.					
9.	Menjadikan Pegadaian Syariah Way Halim sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa pegadaian syariah.					

